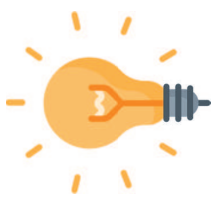


進塾★面談スキル実践編 ～苦情対応～

株式会社進スタジオ

進 絵美

ケアマネジャーを紡ぐ会 二代目会長
2025年11月13日(木)10:00～12:00



～自己紹介～

進 絵美 (すすむ えみ)

S54.2.15生まれ (46歳) O型

一般社団法人日本単独居宅介護支援事業所協会 代表理事
株式会社進スタジオ 代表取締役
一般社団法人経慶会 医療福祉連携部会 理事



「伴走支援者」

産業ケアマネ/ワークサポートケアマネ/キャリアコンサルタント
主任介護支援専門員/相談支援専門員 (現任)

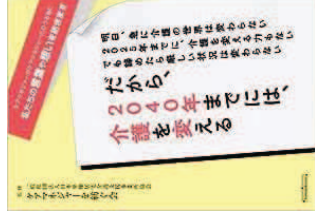


主役は誰だ®

ケアマネジャーを紡ぐ会
二代目会長として
紡ぐ本part②出版決定！



2025年12月6日(土)発売♡



介護の問題は、

介護保険の中でだけ起きてるんじゃない！

介護の問題は、

介護保険の外でも起きてるんだ！！

ケアマネジャーを紡ぐ会 奈良支部長
山崎 理央

FOLLOW US♡



紡ぐ会YouTubeチャンネル



本日のゴール

苦情対応＝背景にある事実と感情を分離でき、適切な対応方針を選択できるようになること。



苦情とカスハラは判別

苦情対応は信頼構築のチャンス



「苦情」は期待の表れ

苦情は、怒りではなく期待が裏切られた結果です。まだ関係改善を望んでいる証拠でもあります。



目的は信頼回復

単なる謝罪で終わらせず、関係を再構築することが本当のゴールです。誠実な対応が次の信頼を生みます。

苦情対応の場面では、相手の感情を受け止めながらも、冷静に事実を整理し、具体的な解決策を提示することが求められます。これらのスキルは、練習を重ねることで必ず身につきます。

苦情対応の基本理解



苦情の本質を理解する

苦情とは、**期待と現実のギャップ**から生まれる感情の表出

苦情を言う人は、まだ関係を諦めていない
本当に失望した人は、何も言わずに去る

対応の最終目的は、問題の解決だけでなく、**信頼関係の再構築**です。適切な対応により、一度傷ついた関係を以前よりも強固なものにすることができます。



苦情とカスハラの違い

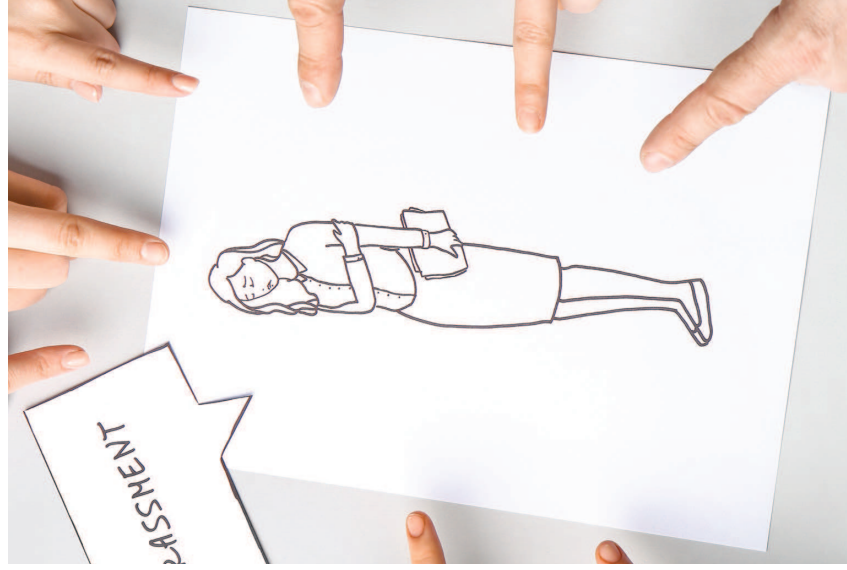
苦情とは

改善や説明を求める正当な要望です。具体的な問題点があり、解決を望んでいます。相手は対話を通じて改善を期待しています。



カスタマーハラスメントとは

相手を攻撃したり、支配しようとする不当な行為です。要求が過剰で、職員の尊厳を傷つける言動が含まれます。



カスタマーハラスメントとは？

厚生労働省ガイドラインによる定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、その態様が社会通念上不相当なものであって、当該要求を受ける従業員の就業環境が害されるものをいいます。

不当要求

法的義務のないことを強要する

- ・ 契約範囲外のサービス要求
- ・ 過度な責任転嫁

暴言・威圧

人格を否定する言動

- ・ 大声での叱責
- ・ 威圧的な態度

過度なクレーム

執拗な要求の繰り返し

- ・ 長時間の拘束
- ・ 同じ内容の繰り返し

④ 介護現場は「感情労働」の要素が強く、他業界と比較してもカスハラの影響を受けやすい特徴があります。



苦情とカスハラの違い



基本姿勢

苦情＝しっかり聴く



カスハラ＝毅然と線を引く



対応方針の違い

- 苦情への対応：信頼回復を目指し、誠実に聴く
- カスハラへの対応：職員保護と被害防止を最優先に、明確な境界線を引く

この違いを見極める力が、適切な対応の第一歩



苦情とカスハラの違い

苦情とは

- ・連絡がなくなって心配になった
- ・なぜ時間通りに迎えに来てくれないのか
- ・今の介助が少し怖かった



カスタマー・ハラースメントとは

- ・あの人はダメだ！
- ・他の事業所に変える！
- ・だから結婚できないんだ（→実話です）

○介護保険法

第一章 総則

(目的)

第一条 この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が**尊厳を保持**し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため、国民の共同連帯の理念に基づき介護保険制度を設け、その行う保険給付等に関して必要な事項を定め、もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

IMPORTANT

尊厳とは

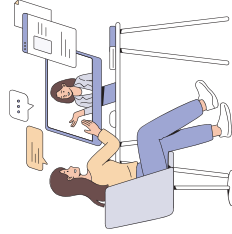
「尊く、犯しがたい、人間としての根源的な価値」を指す言葉。
これは、すべての人が生まれながらにして持つ権利であり、自己の存在や人格を尊重し、自分らしい生き方をすることを可能にする、不可侵の価値です。

利用者・家族・私たち
それぞれが持つ権利



①客観視するスキル

「役」を演じる



人生は舞台、人はみな役者
—シエークスピア—

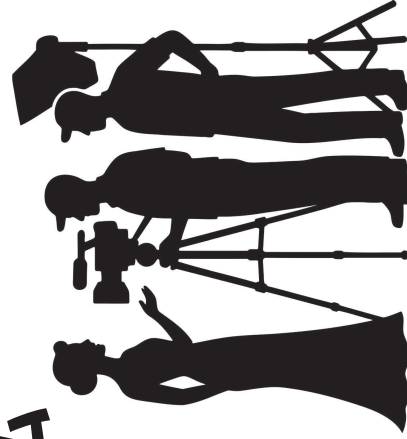
求められる人間性

「役」に徹する

面談は舞台、私たちは演出家で役者
—進絵美—

自己一致

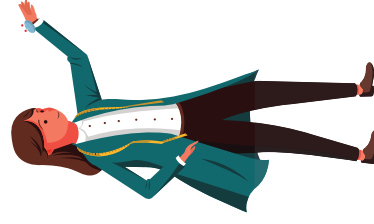
私



ありのままでOK
安心・安全

「役」を演じる
「役」に徹する

求められる人間性



【大前提】



【大前提】

雇用されて仕事をしている

「労働者」



目次

第1部 介護現場におけるハラスメントの基礎知識

- 第1章 介護現場におけるご利用者・ご家族からのハラスメントの実態
- 第2章 セクハラと法律～弁護士視点から見た介護現場～
- 第3章 セクハラの発生原因～介護現場でなぜ起こるのか？～
- 第4章 ハラスメントの深刻な問題点～外部から見た介護現場～
- 第5章 介護人材不足が引き起こすハラスメント
- 第2部 事例に学ぶ介護現場のハラスメント対策～予防・対応・再発防止～
- 第6章 介護施設とハラスメント
- 第7章 訪問介護現場とハラスメント
- 第8章 訪問看護とハラスメント
- 第9章 ケアマネジャーとハラスメント
- 第10章 ソーシャルワーカーとハラスメント



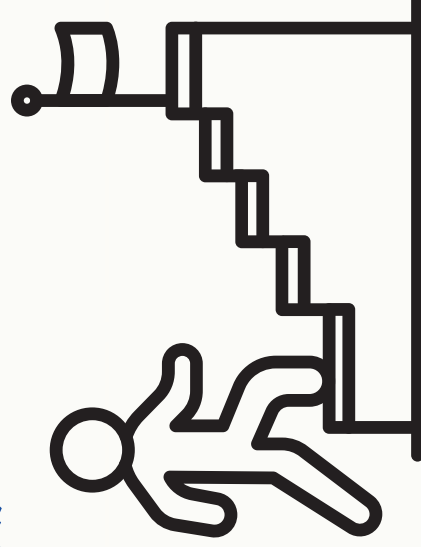
第3部 今日からできるハラスメント予防～働きやすい職場づくりのために～

- 第11章 現場での求められるハラスメント対策
- 終章 今後のハラスメント対策を踏まえた介護施策



苦情対応5ステップ（面談）

1. 受け止める
2. 感情を鎮める
3. 事実を確認する
4. 解決策を共有する
5. フォローアップする



このステップは機械的に進めるのではなく、相手の状態を見ながら柔軟に対応することが大切です。時には前のステップに**戻る**ことも必要です。

苦情対応5ステップ（面談）



1. 受け止める
2. 感情を鎮める
3. 事実を確認する
4. 解決策を共有する
5. フォローアップする

共感（傾聴）が最優先。相手の感情を否定せず、まずは話を最後まで聴きます。「お話を聞かせてください」と伝えましょう。

このステップは機械的に進めるのではなく、相手の状態を見ながら柔軟に対応することが大切です。時には前のステップに戻ることも必要です。

苦情対応5ステップ（面談）



1. 受け止める
2. 感情を鎮める
3. 事実を確認する
4. 解決策を共有する
5. フォローアップする

沈黙も傾聴の一部です。相手が感情を吐き出すのを待ち、焦らず対応します。「ご不便をおかけし申し訳ございません」と寄り添います。

このステップは機械的に進めるのではなく、相手の状態を見ながら柔軟に対応することが大切です。時には前のステップに戻ることも必要です。

苦情対応5ステップ（面談）



1. 受け止める
2. 感情を鎮める
3. **事実を確認する**
4. 解決策を共有する
5. フォローアップする

感情が落ち着いてから、冷静に状況を整理します。「詳しくお聞かせいたただけますか」と**具体的な事実**を確認していきます。

このステップは機械的に進めるのではなく、相手の状態を見ながら柔軟に対応することが大切です。時には前のステップに**戻る**ことも必要です。

苦情対応5ステップ（面談）



1. 受け止める
2. 感情を鎮める
3. 事実を確認する
4. **解決策を共有する**
5. フォローアップする

原因追及より再発防止を重視します。「今後このようなことがないよう、〇〇いたします」と前向きな**提案**を行います。

このステップは機械的に進めるのではなく、相手の状態を見ながら柔軟に対応することが大切です。時には前のステップに**戻る**ことも必要です。

苦情対応5ステップ（面談）

1. 受け止める
2. 感情を鎮める
3. 事実を確認する
4. 解決策を共有する
5. **フォローアップする**



信頼回復のフィニッシュ。「改めてご連絡させていただきます」と、その後のケアまで責任を持って対応します。＊連絡し忘れない！

このステップは機械的に進めるのではなく、相手の状態を見ながら柔軟に対応することが大切です。時には前のステップに**戻る**ことも必要です。

CASE STUDY

ケーススタディ：不安を抱いた家族との面談

「ケアマネージャーから連絡がなく、母の状態がどうなっているのか心配でした。なぜ連絡をくれなかったのですか？」



怒りの背景を理解する

表面的な怒りの奥には、大切な家族への心配と不安があります。まずその感情を受け止めることが最優先です。



「説明」より「共感」を先に

「ご心配をおかけして申し訳ございません。お母様のことご心配でしたよね。」と、まず共感を示します。



安心感を回復させる

「お母様の状態について、改めてご説明させていただきます」と、具体的な情報提供で不安を和らげます。



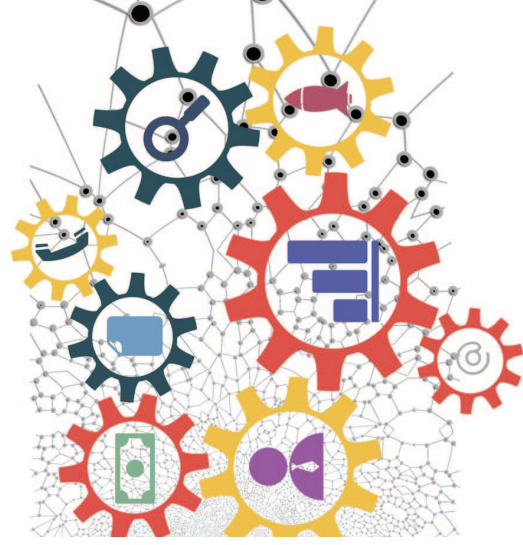
再発防止策を共有する

「今後はご訪問時、必ずご連絡する体制を整えます」と、具体的な改善策を提示し、信頼を再構築します。



実践のポイント：相手の感情が落ち着くまで、焦って説明しない。傾聴の時間が、信頼回復への最短ルート。

自己理解を深める



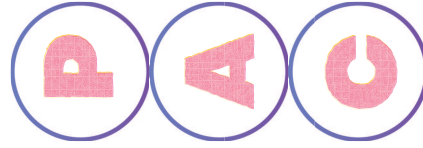
交流分析 (TA)



交流分析は、1950年代に米国精神科医エリック・バーンにより提唱された集団心理療法です。

構造分析

構造分析では自分の内部に3つの部分があり、それぞれで人格が形成されていると考える。これを自我状態(エゴグラム)という

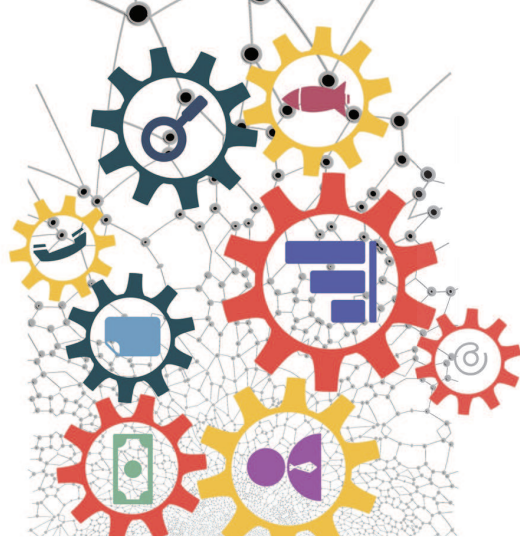


P : 親の自我状態(Parent)

A : 大人の自我状態(Adult)

C : 子どもの自我状態(Child)

SHARE



交流分析 (TA)

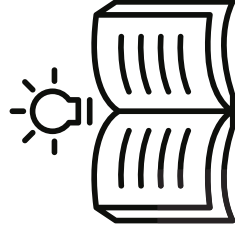


交流分析は、1950年代に米国精神科医エリック・バーンにより提唱された集団心理療法です。

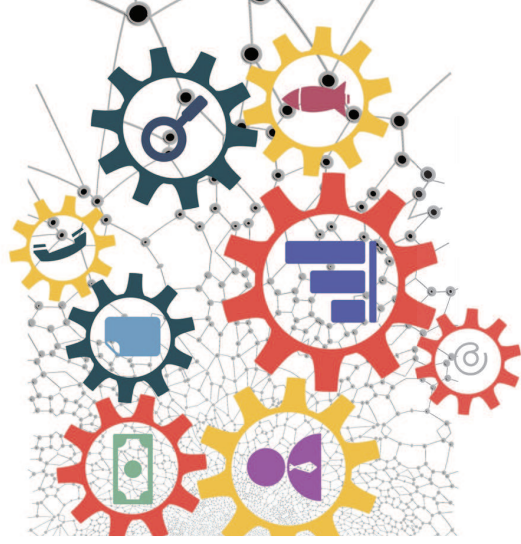
交流分析の理論の特徴

次の3つの考え方と4つの分析からなっている。

- ・ ストローク
- ・ 時間の構造化
- ・ 人生の基本的構え
- ・ 構造分析
- ・ 交流パターン分析
- ・ ゲーム分析
- ・ 脚本分析



詳しくは2026年1月21日(水)面談スキル実践編にて('◇')ズ



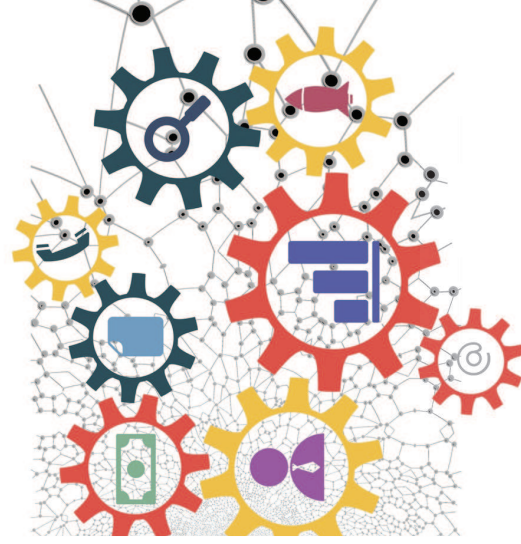
SHARE

ジョハリの窓



ジョハリの窓は、心理学者のジョセフ・ルフト (Joseph Luft) 氏とハリントン・インガム (Harrington Ingham) 氏の両名によって1955年に考案された概念

ジョハリの窓	自分自身が	
	知っている	知らない
周囲の人が	A 知っている	解放の窓 自分も他人もよく知っている 自己開示 フィードバック (素直さ) B 盲点の窓 自分では気づいていないけれど、他人には知られている
	C 知らない	秘密の窓 自分だけが知っていて、他人には知られていない D 未知の窓 自分も他人も知らない 発見



SHARE

まとめ・振り返り



苦情とカスハラの違い

苦情は信頼づくりの機会、カスハラは境界づくりの場面。この見極めが適切な対応への第一歩です。



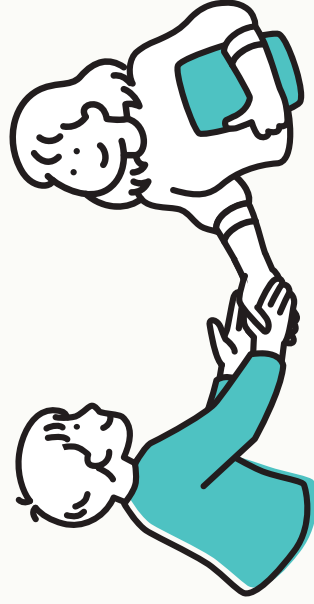
感情と冷静さのバランス（客観視）

共感力が関係を救い、冷静さが自分を守ります。両方を持つことで、プロフェッショナルな対応が可能になります。



信頼回復のステップ

相手の感情を理解する力こそが、最も重要なスキルです。面談の型を活用していきましょう。



日々の実践の中で、少しずつスキルを磨いていきましょう。

Thank You



#主役は誰だ®

ありがとうございました！

Instagram



Facebook



お困りごとがあれば
ご相談ください☺