

介護保険サービス苦情処理担当者研修会

平成28年11月30日
社会福祉総合センター



介護保険サービス苦情処理研修会が、平成28年11月30日、奈良県社会福祉総合センター6階中会議室において奈良県国保連合会の主催で行われた。

はじめに、奈良県国保連合会介護保険課の吉川千佳子課長が開会挨拶を行った。

地域の多様な主体・人材を活用し、市町村が主体的に、生活支援、介護予防の充実を図るため、新しい総合事業が平成27年4月から始まり、平成29年度までに全ての市町村で実施される。介護保険制度が開始されてから17年目を迎え、制度が大きく見直されている。

国保連合会は、介護保険法第176条により介護保険制度における苦情処理機関として位置づけられている。最近の状況として、苦情申し立てまでに至る案件はないが、相談案件は、年々増加している。毎年、「苦情相談事例集」を作成し配布しているのをご確

認いただきたいと、述べられた。

次に、奈良県健康福祉部長寿社会課の川西直美係長による、「県における苦情・相談処理業務について」と題しての説明があった。

はじめに、クレーム対応のプロセスとして、ヒアリングの基本技法等の説明があった。

不当要求行為に対する基本姿勢として、県のマニュアルの中から抜粋して説明があった。組織で毅然とした態度をとり、個人で抱え込まないようにすることが大事であると、述べられた。

県における苦情・相談等の処理状況は、平成27年度は81件、平成28年度上期は32件であり、平成28年上期における苦情・相談等対応の事例の説明があった。

続いて、臨床心理士桑田信子氏による、「窓口対応における職員員のメンタルヘルス」と題しての講演があった。要旨は次のとおりである。

1 昨今の苦情

① 理屈が通る相談・通らない相談
・ 理屈が通る相談：これを聞いて欲しい。教えて欲しい。
・ 理屈が通らない相談：期待度が一般と違う。日々の不満の積み重ねが申し立てになるケース。

② 不条理ケースにふりまわされないために
・ ふりまわされないために、相手を知る。心の防御を持ちながら、受けたダメージをどの様に回復するか。

2 相手を知る

① 発散したいケース

- ・ 攻撃的。
- ・ 肝心なことを言わない。
- ・ 興奮、情緒不安定。

- ・ 燃え尽き型↓話が切れない。
- ・ 永遠に話す。

これらを踏まえて対処を考えていく。

3 対応の技法(カウンセリングの技法を応用)

①話を聞く

- ・クリニックの場合は、相談時間は50分以内。
- ・聞きながら相手を把握する→目的と事実をつかむ。時系列にメモを取る。



桑田講師

- ・言葉の受け取り方で間違える人が多い。
- ・オウム返しが有効→相手の言った言葉は、失礼にならない。もっと聞かせて欲しい時に、リピートする。
- ・共感→状況や相手の気持ちかわかり、相手を味方にする。

②内容の確認

- ・問題点を一つ一つ確認する。
- ・会話の主導権をとる。
- ・曖昧なところを確認すること
- が、のちのち大事になる。

③返事する

- ・内容は、二人で確認する。
- ・決めた時間内に終了するよう誘導する。
- ・相手の価値観を引き出す。
- ・相手の思い込みをはずし、回答してあげる。

④終わりの言葉

- ・対応に何分と決めておくこと。
- ・話しを終わらせる文句を用意しておく。自分にあったフレーズで。
- ・相手が納得していなくても、終わることは有りだと思つ。
- ・あいづちを打つと、相手は聞いてもらえらると思うので、事実のみを整理整頓して、切っていくことが大切。

- ・自分のペースにもっていくこと。
- ・相手のペースに合わせることは、ストレスになる。

- ・周りのヘルプも必要。「〜電話ですよ」と言っておあげる。

4 困惑するケースと防衛策

①様々なパターン

- ・相手が認知症の方は、こちらの話が理解できない。→共感し、相手の気持ちに立つ。
- ・相手の良い気持ちに焦点をあてる。→安心感で、冷静に話せる。
- ・説明を聞かない人や聞き取りが難しい人→文章で説明・確認する。
- ・攻撃的な人や権利を要求する人→受話器を聞こえる程度まで遠ざける。返事をゆっくりに、低めの声で話す。相槌を入れること(反応しない)→自分の心を守るため。
- ・どなられて固まる。→深呼吸、足をつねることにより正気に戻る。
- ・質問を投げかける。→話を遮る。
- ・個人的な誹謗中傷→聞かなく

てもよい。無視。

②心の防衛策

- ・誹謗中傷を真に受けない。
- ・質問をして、メモを取る。日付を入れ、ボールペンで記入。→証拠になる。

5 ケアはできるだけ早く

- ・忙しい中でも部内で報告会をもつ。→「どう感じたか」の気持ちを出してもらい、持ち帰らないこと。自分を責めないこと。

講義の後は、グループ討議を行った。テーマは「苦情・相談への対応―日々の相談事例から―」。講義への疑問等のディスカッション、グループごとの内容シェアとコメント、事例を選んでロールプレイ実習、感想を全体でシェアすることなどを行った。