

# 古河地区ケアマネだより

第75号

茨城県介護支援専門員協会古河地区会 事務局:古河市社会福祉協議会  
令和4年7月発行 TEL:0280-47-0150 FAX:0280-48-0265 HP URL:http://www.koganet.ne.jp/~care/

## 令和4年度茨城県介護支援専門員協会古河地区会 総会 & 第1回研修会



令和4年5月21日(土) ZOOMにて、茨城県介護支援専門員協会古河地区会令和4年度総会及び第1回研修会が開催されました。令和3年度事業報告並びに決算報告、令和4年度事業計画案、予算案、新役員の承認を得ました。新型コロナウイルス感染予防の為、ZOOMでの開催となり、54名のケアマネジャーの参加を頂く事ができました。

総会終了後、株式会社安全な介護山田滋氏を講師にお招きし、「ヘビークレーマーへの対応について」と題した研修会が開催されました。



## <令和4年度 第1回 研修会>

「ヘビークレームへの対応について」

講師 株式会社 安全な介護 山田 滋先生



ヘビークレームとは？

職員の著しい負担となる身勝手に理不尽な要求のこと。

カスタマーハラスメントとは？

暴力的・威圧的な態度と言葉、職員の人格を否定するような暴言を吐く、長時間・何度も執拗に繰り返すなどの要求手段。

利用者家族から、対応が困難な要求を、強硬な手段（カスタマーハラスメント）で主張され、いったん受け入れるとエスカレートし、さらに困難な要求へとつながる。困難な要求によって、業務の障害と職員の健康被害を招くなど、深刻な被害になってしまう。

ヘビークレームに関する実態調査 ～2018年11月 株式会社 安全な介護～

### 《2》ヘビークレームはどれくらい起きているのか？

#### ▶ヘビークレームに関する実態調査

株式会社安全な介護では、2018年11月から2か月かけてヘビークレームの実態について調査をしました。（電話とメールでの聞き取り調査）

調査内容

1. 家族からヘビークレームを受けたことがあるか？  
（「受けたことがある」と答えた施設のうち）
2. 被害の程度が深刻だった
3. 被害の程度は軽度だった
4. 業務の支障があった
5. 職員の被害があった

調査結果

施設種類	対象数	経験ない	経験ある	深刻な影響	軽度の影響	業務に支障	職員の被害
特養	105	85	20	8	12	12	4
老健	35	22	13	3	10	3	2
介護付有料	35	16	19	6	13	5	1
その他	40	31	9	3	6	3	1
合計	215	154	61	20	41	23	8

ヘビークレーム増加の背景

カスタマーハラスメントの増加、感情労働職種の増加などの社会的な要因がある。2018年 UA ゼンセン（産業別労働組合）が、タクシー、ホテル、病院・介護などサービス業の労働者を対象に実施した調査では、組合員の約75%に当たる人が「業務中に悪質クレーム（迷惑行為）に遭遇したことがある」と回答。そのうち9割以上が「ストレスを感じた」と答えた。中でも医療・介護・福祉は2位のフードサービスの2倍以上とダントツの1位であった。

経営の課題

ヘビークレームで発生する被害

⇒業務への支障 対応に要する労力と時間が大変な業務量になる！

⇒職員の健康被害 明らかなハラスメントで人権被害です！

⇒被害を受けた職員が辞めてしまう 管理者の対応に失望することが大きな要因です！

▶職員を守れない施設は見放される・・・

## ヘビークレームの種類と家族の特徴

パターン1：利用者のケアに関係のない家族の満足のための要求

パターン2：施設業務の障害となる特別なケアの要求

パターン3：利用者の公平性に反する要求

パターン4：要求の目的に合理的な根拠がない要求

パターン5：暴力的・威圧的で執拗な要求（カスタマーハラスメント）

⇒パターン別に要求拒否の根拠を明確にしよう！

## クレーマーになりやすい家族の性格や属性

もともと粗野で暴力的な性格の人、まじめで神経質で完全主義の人、自分の主張がいつも正しいと考える理論家、他人の迷惑を考えないわがままな性格、権力者には逆らえないが目下の者に厳しい、社会的地位や職業的プライドが高い。

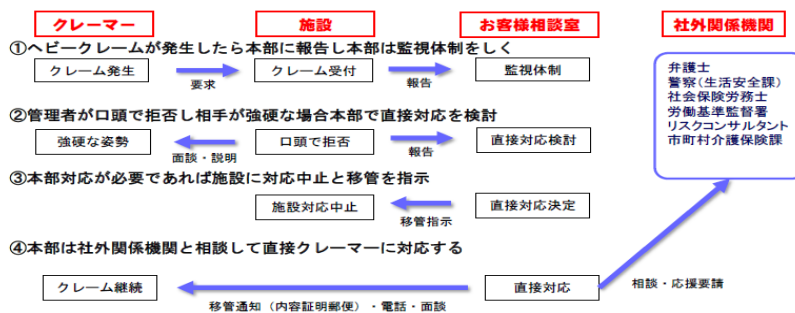
## ヘビークレーム対応の体制づくり

### ① 法人本部との連携

“福祉は受容が基本”と「まず受け入れてから理解を求めよう」と受け入れてしまいます。一定程度トラブルが表面化した時点で、対応窓口を迅速に法人本部に切り替える必要があります。⇒多くのクレーマーはクレーム対応専門部署に弱い。

**対応窓口を切り替えただけで、多くのクレーマーが黙る！**

▶ 法人本部と連携したクレーム対応の仕組み



**弁護士・警察・市町村介護保険課と緊密に連携していると見せる！**

### ② 管理者用「ヘビークレーム対応マニュアル」の配布

マニュアルがなければ対応は不可能。

管理者だけでは対応できないことを理解させる。

### ③ 主任（リーダー）への周知徹底

最初にクレーム対応するのは現場の職員や相談員です。主任はヘビークレームであることにピンと来て、迅速に管理者に報告しなければなりません。そのためには、あらかじめ主任にヘビークレームの事例を明示し、施設としての対応の流れを伝えておく必要があります。

令和4年4月、個人情報保護法が改正されたため、情報共有の方法には今まで以上に注意が必要（本人の不利益になるつながる情報は提供してはいけない）。

ICレコーダーを持参して録音することも有効（違法性はないが漏えいには注意）。

## ◎令和3年度茨城県介護支援専門員協会古河地区会決算書

## 1. 収入

(単位：円)

科目	予算	決算	増減	備考
会費	125,000	173,000	48,000	個人会費 1,500円×102名 賛助会費 10,000円 ×2事業所
地区活動費収入	21,000	27,600	6,600	県介護支援専門員協会より(2年分)
雑収入	3,000	16,002	13,002	預金利息 研修参加費 1,000円 ×16名
繰越金	250,852	250,852	0	
合計	399,852	467,454	67,602	

## 2. 支出

(単位：円)

科目	予算	決算	増減	備考
事務費	30,000	0	-30,000	
会議・研修費	50,000	47,898	-2,102	研修会費、案内発送代
事業費	180,000	96,650	-83,350	会報の発行、ホームページ経費、講師謝金
予備費	139,852	0	-139,852	
合計	399,852	144,548	-255,304	

収入合計	467,454円
支出合計	144,548円
差引残高	322,906円 (次年度に繰越)

## ☆茨城県介護支援専門員協会古河地区会の基本方針

利用者の立場に立った、利用者とその介護者が納得できるサービス提供を目的として、利用者のニーズ把握の技術と知識の深化に努めるとともに、介護保険法に基づくサービスのみならず、地域で利用可能なすべてのサービスの把握にも努め、途切れることのない効果的なサービス提供のあり方を追求するため、定期的な研修とともに会員相互の情報交換及び交流の場を設けていく。

## 1. 収入

(単位：円)

科目	今年度予算額	前年度予算額	差引増減額	備考
会費	100,000	125,000	△25,000	個人会費 1,000 円 ×100 名 賛助会費 10,000 円×2 事業所
地区活動費収入	27,000	21,000	6,000	茨城県介護支援専門員 協会より 300 円×90 名(昨年実 績)
雑収入	3,000	3,000	0	研修会参加費等
繰越金	322,906	250,852	72,054	
合計	452,906	399,852	53,054	

## 2. 支出

(単位：円)

科目	今年度予算額	前年度予算額	差引増減額	備考
事務費	30,000	30,000	0	封筒代等事務用品等
会議・研修費	50,000	50,000	0	研修案内発送代等
事業費	180,000	180,000	0	会報の発行、ホームページ 経費、講師謝金等
予備費	192,906	139,852	53,054	
合計	452,906	399,852	53,054	

☆令和4年度古河地区会役員です

よろしくお願ひいたします

役職	氏名	所属	選出地区
会長	赤荻 栄一	古河福祉の森診療所	
副会長	渡邊 久江	愛光園居宅介護支援事業所	古河地区
幹事	谷口 邦彦	イースケア居宅介護支援事業所	古河地区
幹事	青木いずみ	古河市地域包括支援センター総和	総和地区
幹事	坂野 純子	ケアプランセンターこころ	総和地区
幹事	戸塚 央	ケアプランセンターローズマリー	古河地区
幹事	岡府田 貴治	みどりの里指定居宅介護支援事業所	三和地区
幹事	瀧本 喜子	ファミリー境居宅支援事業所	境猿島地区
監事	金谷 真奈美	五霞町地域包括支援センター	境猿島地区
監事	山本 広美	秋明館居宅介護支援事業所	三和地区
事務局	石川 美紀	古河市社会福祉協議会	

### ○日本介護支援専門員協会入会申し込みについて

茨城県介護支援専門員協会古河地区会は、会則第2条により、「利用者へのより良いサービス提供の為に、会員相互の情報交換や研修等によって介護業務に関する資質の向上を目指すと共に、日本介護支援専門員協会及び茨城県支部会の一員として介護支援専門員の地位向上の為に活動を行う事を目的とする」としています。介護保険制度が国民にとってより良い社会制度になる為に、茨城県介護支援専門員協会古河地区会の声を国に伝えていく為には、日本介護支援専門員協会としての組織力を高める事が重要です。

日本介護支援専門員協会に未加入の  
会員の皆様は、加入の手続きをお願い  
致します。



## ケアマネ業務に就いて



昨年の4月より、ファミリー境の居宅でケアマネジャーとして勤務させて頂いております。短大時代は、全く別の道に就職しようと思っていましたが、祖父が病に倒れ、病院や施設で多くの方に御世話になった事から、老人福祉という道に進む事を決めました。無資格で病院の看護助手として働き、その後、老健やグループホームで介護職員として働きながら、介護福祉士やケアマネジャーの資格を取得しました。

ケアマネジャーの仕事に就いてからは、数ヶ所の事業所で勤務してきましたが、それぞれの市町村で地域性がありました。たくさんの利用者様を担当させて頂く中で、「もっと違った方法があったのではないか?」「もっと、こういう風にしてあげれば良かった。」等、日々、葛藤の連続でした。ケアマネジャーの仕事に就いてから、およそ17年になりますが、何年経っても葛藤の日々は変わりません。これからも、日々精進しながら、地域の皆様、自分らしく穏やかに過ごして頂けるように、一人一人に寄り添ったマネジメントをしていきたいと思っております。

ファミリー境居宅支援事業所 宮田みどり

### 編集後記

今回のケアマネだよりは、令和4年度茨城県介護支援専門員協会古河地区会総会及び、株式会社安全な介護山田滋氏を講師にお招きした、「ヘビークレームへの対応について」の研修をまとめさせて頂きました。

今回の研修から、ケアマネジャーとして、「利用者本人が不利益になるような情報は伝えない」「人の差別、人権侵害になるような情報は流さず、ケアサービスの質の向上に関する情報を流していく」という事を学びました。クレームに対しては、現場だけで頑張るのではなく、組織で解決していく事が大切だと学びました。