

利用者の希望・要望・意見・苦情を
福祉サービスの
質の向上につなぐ

～福祉施設・事業所の適切な苦情解決の取組～



福祉サービスにおける苦情解決とは

苦情解決の目的・意義は、

「**権利擁護(利用者本位の福祉サービスの具現化)**」と「**福祉サービスの質の向上**」にあります。

利用者本位の福祉サービスの実現には、利用者と福祉施設・事業所の対等性と信頼関係の構築が必要であり、そのための手立ての一つが苦情解決です。

苦情解決の取組を通じて適切な福祉サービスへの改善に結びつけることにより、自らが提供するサービスの質の向上、また、福祉サービスを任ずる職員の資質向上につなげることができます。

そのうえで、苦情への適切な対応は、利用者や家族、地域からの信頼を得ることにつながります。

「苦情」は、福祉サービスの内容、説明、利用者と職員との関わり、施設的环境など多岐にわたり、利用者から様々なかたちで表明されます。苦情として申出がある場合もあれば、日々の生活に関わる**希望・要望や不満**として現われる場合もあります。

福祉サービスの具体的な改善内容だけでなく、日々の生活に関わる利用者の**希望・要望・意見**を含むものとして広く捉え、適切に対応をする必要があります。

苦情解決による福祉サービスの質の向上

苦情解決体制を整備し、利用者からの苦情の解決に努めることは、福祉施設・事業所の責務です。

苦情解決について、社会福祉法では以下のように規定し、国は「**社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針**」を示しています。

社会福祉事業の経営者による苦情の解決

[第82条]社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

苦情解決体制の整備

福祉施設・事業所は、**苦情解決責任者、苦情受付担当者**と、苦情解決に客観性を確保するための公正中立な**第三者委員**^{*}の設置により、苦情解決体制を整備し、利用者や家族が苦情を相談しやすい環境を整えることが求められています。

苦情解決体制を整備していない福祉施設・事業所は、早急な対応が必要です。

社会福祉施設における苦情解決のための取組状況

総数	苦情解決の取組あり (複数回答)	苦情解決の取組状況				
		苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	共同で第三者委員を設置	単独で第三者委員を設置	その他の取組を実施
53,540	49,274 (92%)	45,487 (85%)	42,272 (79%)	15,086 (28%)	15,338 (29%)	2,038 (4%)

平成27年社会福祉施設等調査(厚生労働省)

^{*}第三者委員の要件…ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)評議員、監事または監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

利用者・家族への苦情解決の仕組みを周知

利用者や家族などに対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みを、利用開始や面接時の説明とともに、福祉施設・事業所内への掲示やパンフレットの配布等により周知をします。

組織的な取組と苦情の要因分析

苦情解決について、全職員が共通認識をもって取組むことが必要です。苦情解決責任者と苦情受付担当者だけの対応で終わっては、苦情解決が福祉施設・事業所全体の福祉サービスの改善には結びつきません。

組織として、職員全体で利用者等から申出があった苦情や要望をしっかりと受けとめ、適切かつ迅速に対応するとともに、研修を実施することが必要不可欠です。

苦情の要因は様々です。一つの苦情について複合的な要因が重なりあったり、相互に関連している場合もあります。苦情のきっかけとなった事象の背景や要因を分析し、明らかとなった課題の改善に組織的に取組むことが重要です。そのことで、職員の対応力の向上がはかられます。

一方、福祉施設・事業所における苦情への対応が一過性となれば、要因を分析しての対応がなされず、類似する苦情が繰り返されることとなります。

利用者等の権利擁護や事故等の防止対策としても、組織的な対応が必要です。

利用者・家族への説明

苦情に関する検討内容や対応策・改善方法等について、利用者や家族等に報告・説明をし、理解を得ます。

苦情解決に向けた取組の公表

申出人の個人情報やプライバシーに十分配慮した上で、苦情解決に向けた福祉施設・事業所の取組を、広報誌やホームページ等で積極的に公表することが望まれます。

利用者等からの苦情を受けとめ、福祉サービスの改善・向上に結びつける姿勢と改善の具体策を誠意をもって示すことは、福祉施設・事業所への社会的な信頼と支持を得ることにもつながります。

平成26年5月より「社会福祉法人現況報告書」において『苦情処理結果』の公表状況を明らかにすることとされました。ガバナンスの強化、事業運営の透明性の確保の観点からも、苦情解決の状況を公表することを通じて、説明責任を果たしていくことが必要です。



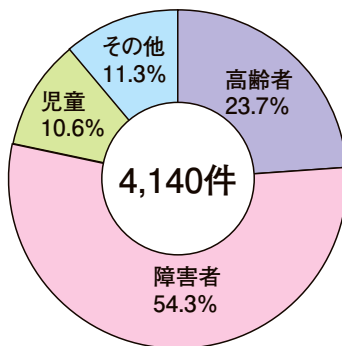
運営適正化委員会における苦情解決

利用者と事業者(福祉施設・事業所)との話し合いでは解決できなかつたり、事業者に直接苦情を申しにくい苦情などは、運営適正化委員会が、利用者や家族からの申出により、相談・助言、事情調査、利用者等と事業者との話し合い・あっせん等を通じて、解決にむけて支援をします。

運営適正化委員会における苦情受付の状況(平成27年度)

都道府県の運営適正化委員会が受け付ける苦情・相談は、年々増加しています。平成27年度に受け付けた苦情は4,140件、苦情にまで至らないものなどを含めた様々な相談は3,149件でした。福祉サービス分野、申出人、苦情内容の状況は、次のとおりです。

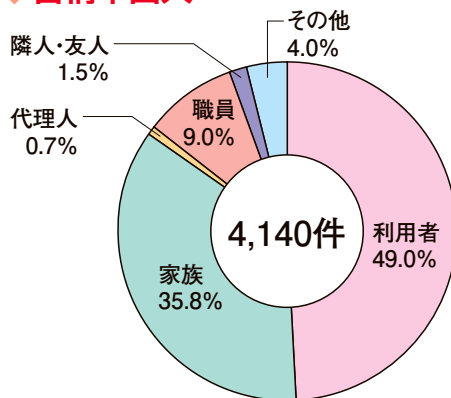
◆福祉サービス分野



高齢者	983件
障害者	2,249件
児童	440件
その他	468件

「障害者分野」の苦情が増加しています。

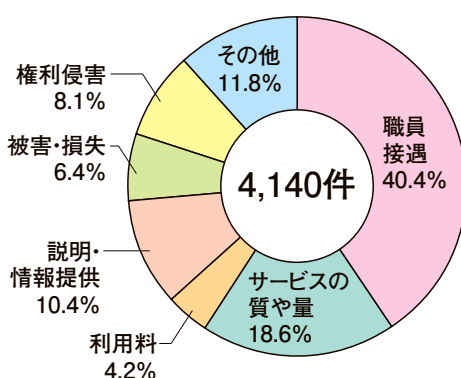
◆苦情申出人



利用者	2,030件
家族	1,482件
代理人	30件
職員	372件
隣人・友人	62件
その他	164件

「家族」に代わって、「利用者」からの直接の申出が増加しています。

◆苦情の内容



職員接遇	1,674件
サービスの質や量	768件
利用料	175件
説明・情報提供	431件
被害・損失	266件
権利侵害	336件
その他	490件

「職員の接遇」(40.4%)、「サービスの質や量」(18.6%)に関する申出が引き続き多くなっています。

◎苦情相談から学ぶ

利用者からの申出があった苦情の適切な解決を通じて、福祉施設・事業所の運営管理や福祉サービスの改善・向上がみられた事例を紹介します。

事例①「緊急の通院について施設がきちんと説明しない(特別養護老人ホーム)」

利用者の家族が面会に訪れた際、「病院に行っている」との話があったが、容態や理由を聞いても明確な説明が得られなかった。日ごろのケアに対する不信感とあいまって、運営適正化委員会に苦情の申出があった。

施設は、家族への説明を的確かつ迅速に行えるよう、職員間の連携や情報共有について改善策を検討し、利用者が急変した際等の家族への連絡のルールや方法を再度確認した。また、改善の取組について申出人と他の利用者の家族に説明し、理解を得ることができた。

事例②「送迎に関する連絡方法を改善してくれない(障害者施設)」

送迎時間や送迎場所の連絡ミスが続き、施設に改善を求めたが改善がないとして、運営適正化委員会に相談が寄せられ、第三者委員も含めた話し合いの場が設定された。その結果、施設側は申出人に対して謝罪するに至った。

この一件を受けて、施設内の報告様式や連絡方法等を見直し変更することとし、職員の意見も取り入れたかたちで改善が図られ、円滑に連絡が行われるようになった。

事例③「職員が挨拶をしない。 子どもたちと一緒に活動している様子が見られない(保育所)」

職員が挨拶をしないこと、保育士の子どもたちへの接し方について保育所に何度か苦情を伝えたが、改善がみられないとの相談が寄せられた。

運営適正化委員会が、保育所に状況等を確認したところ、その確認を受けて改善に取組み、職員全体の勤務体制や配置を改善して、子どもたちと関わりがもてる環境作りに努めた。申出人より保育所の雰囲気がよくなったとの報告があった。

苦情解決にあたっては、福祉施設・事業所と苦情申出人との話し合いの段階で解決されることが望ましいものです。

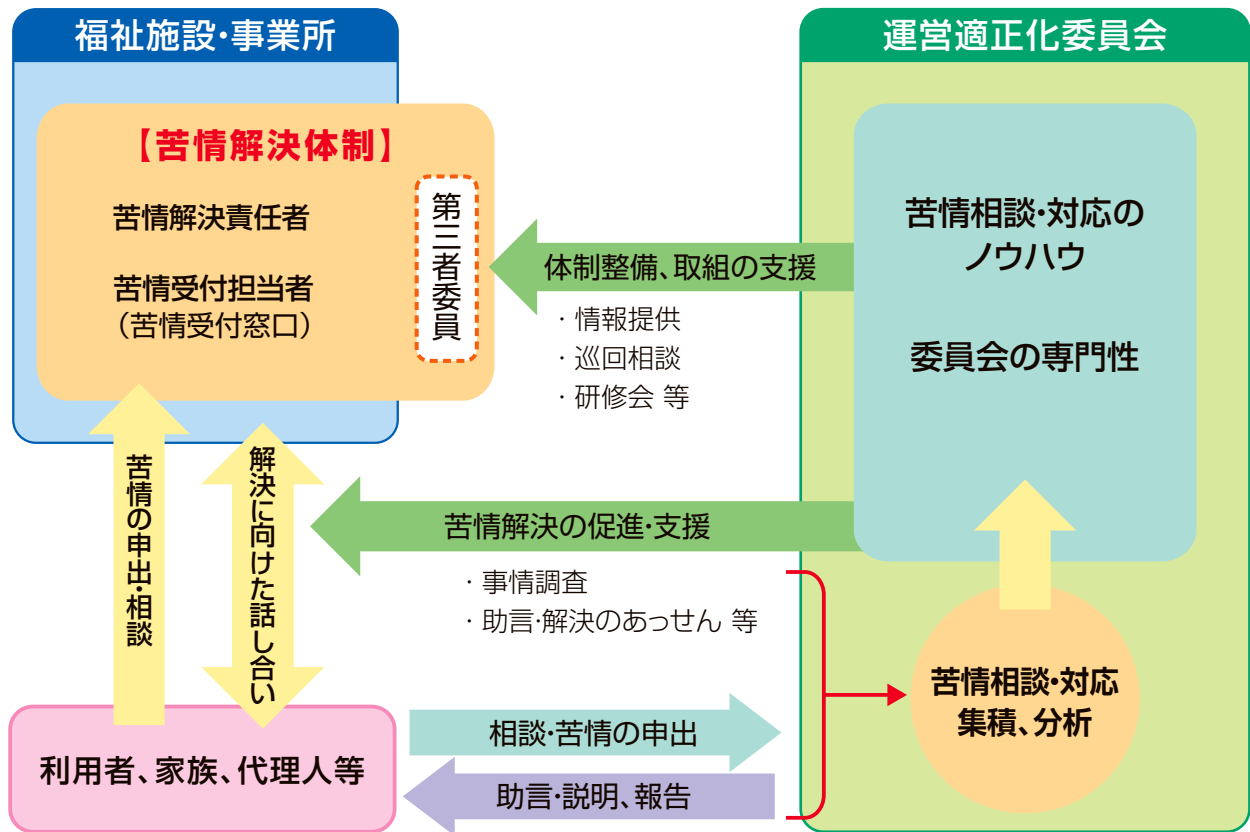
しかし、第三者委員や運営適正化委員会などの「第三者」がかかわることで解決が促進される場合があります。

福祉施設・事業所では、運営適正化委員会から状況の確認等の連絡があると「悪い知らせ」と受け止める向きもあるかもしれません。

しかし、運営適正化委員会では、福祉施設・事業所と申出人との話し合いによる解決を支援し、利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上につなげていくために活動を進めています。

運営適正化委員会の福祉サービスの質の向上の支援

福祉施設・事業所における苦情解決の仕組みと運営適正化委員会



運営適正化委員会では、福祉施設・事業所における適切な苦情解決と苦情解決を活かした福祉サービスの質の向上のための支援を行っています。

巡回相談

福祉施設・事業所を訪問し、苦情解決体制整備・運用、苦情・要望・意見の概要等をお聴きし、必要に応じて相談、助言を行う巡回相談(巡回指導)を行っています。

苦情解決に関する研修会の開催

運営適正化委員会に寄せられる苦情内容や傾向を踏まえ、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等を対象にした研修会を開催しています。

2017年3月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 政策企画部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル

TEL 03-3581-7889 FAX 03-3580-5721