

福祉サービス向上に向けた苦情解決の取り組み

－平成14年度運営適正化委員会事業報告書から－

「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」（以下、委員会）で、平成14年度に受理した苦情件数は81件。設置から3年間で190件の申し出を受けています。委員会の存在も広く知られ、県内の様々な立場の方からの申し出が多くなってきていますが、苦情受理件数に対し、その解決に向けた対応回数は1,612回と前年の864

回から2倍近くに増加しており、解決に時間を要する問題をはらんだ案件が増加していることをうかがい知ることができます。

今回の特集では、事業報告書に紹介された案件から提供者と利用者とのより良い関係作りや福祉サービスの質の向上に向けた今後の課題をご紹介します。

高齢・障害関連の案件が八割

委員会が受理した苦情内容は、事業所の職員の接遇と事業所の提供するサービスの質や量に関するものが五十一件（六三％）と最も多く、以下、説明・情報提供不足、権利侵害と続きますが、全国的に見ても、ほぼ同様の傾向にあることが判ります（表1）。

委員会が受理した福祉サービスの内容に関する苦情案件（以下、案件）には、サービスを提供する事業者の段階で対応し、そこで解決を図ることが、事業者のサービスの向上に大きく寄与すると思われるものも少なからずありました。

また、利用者別の案件では、高齢者と障害者に関するものが全体の八割以上を占め、契約制度への移行に伴う権利意識の高揚がうかがえます（三頁・表2）。

案件の対応結果

今回の報告書では、委員会の対応状況を理解していただくため、受理した案件を「対応した結果」に基づいて区分しました（全体の対応結果は三頁の図1を参照）。

【知事等への通知による案件】
【申し出】職員が利用者に対し暴力・暴言行為を行っている。調査等を行い、適切に対応して欲しい（事

（表1）苦情内容別件数 ()は%

区分	神奈川		全国	
	14年度	13年度	14年度	13年度
サービス内容	51(63)	47(65)	809(49)	630(47)
職員接遇	36(44)	37(51)	526(32)	410(31)
サービスの質や量	15(19)	10(14)	283(17)	220(16)
説明・情報提供	7(9)	11(15)	282(17)	194(15)
被害・損害	5(6)	9(12)	132(8)	114(8)
権利侵害	6(7)	1(1)	101(6)	79(6)
利用料	1(1)	0(0)	42(3)	29(2)
その他	11(14)	5(7)	276(17)	289(22)
合計	81(100)	73(100)	1642(100)	1335(100)

業所職員の知人

【対応】匿名のメールによる申し出であったが、具体的な内容が明記されており信憑性が高いと判断されたため、県知事等へ通知。後日「一部は事実であることが確認されたので、当該職員の処分等を行った」との報告があった。

【知事等への通知は義務規定で、該当する案件は少ないが、これまでのところ適切な対応がなされ、解決に至っている】

【改善等を要請した案件】
【申し出】利用者に恐怖心を抱かせたり叱り方をする職員がいる。事業

者に申し出たところ担当は外れたが、引き続き事業所内で従事しており、対応に納得がいかない（複数の利用者家族）

【対応】調査の結果、事業者が申し出内容の一部を認めたため、「事業者としてどのような措置をとるか等」を文書で照会し、回答を求めた。現在、事業所で対応を検討中である。

【事業者へ改善等の取り組みを文書等で要請するか否かは、苦情解決委員会検討するが、内容が特定の利用者に留まらず、事業所の多数の利用者へのサービス提供に影響する場合は多い】
【話し合いを推奨した案件】
【申し出】通所リハビリを利用中に転倒し、帰宅後、骨折していることが判明。事業者の説明と、当日の利用者の連絡帳や介護支援専門員の作成した記録とに差異があり、納得がいかない（利用者の家族）

【対応】委員会職員の立ち会いのもとに、当事者間で話し合いがもたれ、事業者の謝罪と見舞金が支払われることが確約された。

【法律では委員会に「あっせん」の権限が与えられているが、当事者双方が納得し、さらに問題解決への意識を高めてもらえるよう、話し合いを通じての解決を推奨している】