

苦情からサービスの質の向上へ

～苦情を聴くことの大切さを確認しよう!～

介護保険法や障害者総合支援法等により、サービスのメニューおよび事業者が増加し、計画相談支援などサービスの調整も福祉サービスとして確立されたことで、福祉サービスを利用しやすい環境が整えられてきています。その一方で、苦情も増加傾向にあり、事業者における苦情相談体制、解決の仕組みの充実が求められています。

そこで、かながわ福祉サービス運営適正化委員会での昨年度の苦情対応の概要と、事業者における取り組みから、どのようなことが苦情となり、その対応から何をえられるかを考えます。

運営適正化委員会とは

福祉サービスが措置から契約へと制度改革が行われ、苦情解決、第三者評価システムなど、利用者の権利を保障する仕組みが整えられてきました。

社会福祉法第2条に定められる福祉サービスの苦情を解決するための制度は、平成12年に社会福祉法第82条から第86条に定められました(左枠参照)。

第82条において、経営者(事業者)は常に利用者等からの苦情について、適切な解決に努めなければならないとされ、各事業者による苦情解

(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。

(運営適正化委員会)

第83条 都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

(運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等)

第84条 運営適正化委員会は、第81条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。

2 福祉サービス利用援助事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。

(運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等)

第85条 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

(運営適正化委員会から都道府県知事への通知)

第86条 運営適正化委員会は、苦情の解決に当たり、当該苦情に係る福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認めるときは、都道府県知事に対し、速やかに、その旨を通知しなければならない。

【社会福祉法より抜粋】

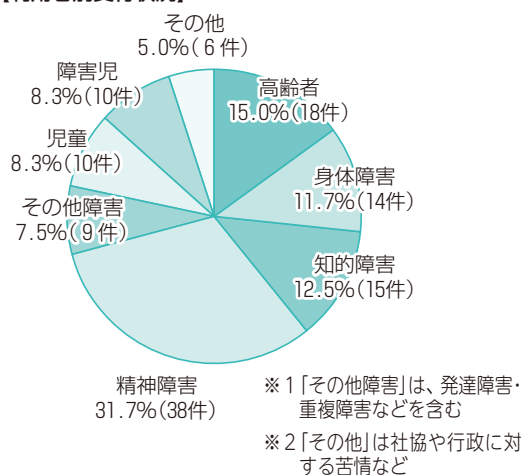
決の仕組みを十分に機能させ、対応することが求められています。利用者と事業者間で解決できない、利用者が安心して苦情を申し出られない時に対応する機関として運営適正化委員会が同法第83条に定められ、各都道府県社協に設置されています。

以来、運営適正化委員会では、第三者機関として中立・公正な立場で、申出者・事業者双方の話を聴き、解決を目指しています。

かながわ福祉サービス運営適正化委員会に寄せられる苦情の傾向

かながわ福祉サービス運営適正化委員会(以下、委員会)では、同委員

【利用者別受付状況】



会の中に、日常生活自立支援事業の実施状況を監視する「運営監視委員会」と、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を解決する「苦情解決委員会」を設置し、日頃、事務局で受け付けた苦情について、学識経験者、弁護士、医師等から成る委員会にて検討し、対応しています。

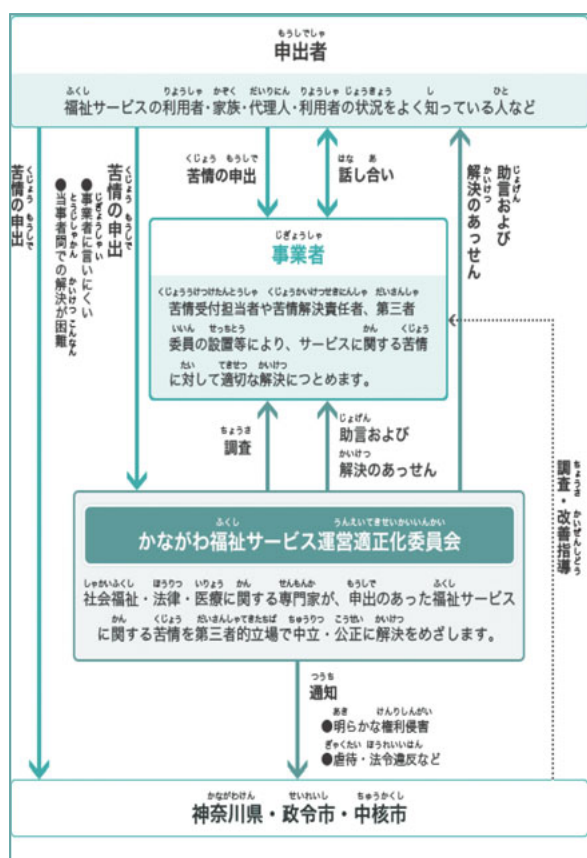
平成29年度の苦情解決委員会では、120件の事案を受け付け、その対応回数は1621回に及びました。受付件数は平成26年度に、延べ対応回数は平成27年度をピークに微減の傾向が見られますが、利用者別では障害のある方からの申し出の割合が全体の6割を占め増加傾向にあり、苦情の内容については、これまで多かった「職員の接遇」より「サービスの質や量」に関するものが多いう状況が続いています。

【平成29年度 受理した苦情の内訳】

サービスの区分	高齢者	障害者	児童	その他	件数	28年度末 件数 (%)	27年度末 件数 (%)
① 職員の接遇	1	19	5	—	25 (20.8%)	33 (27.0%)	32 (24.4%)
② サービスの質や量	7	31	2	1	41 (34.2%)	38 (31.1%)	39 (29.8%)
③ 説明・情報提供	2	13	4	4	23 (19.2%)	23 (18.9%)	24 (18.3%)
④ 利用料	1	—	2	—	3 (2.5%)	5 (4.1%)	9 (6.9%)
⑤ 被害・損害	4	3	3	—	10 (8.3%)	8 (6.6%)	12 (9.2%)
⑥ 権利侵害	3	5	2	1	11 (9.2%)	7 (5.7%)	5 (3.8%)
⑦ その他	—	5	2	—	7 (5.8%)	8 (6.6%)	10 (7.6%)
計	18 (15.0%)	76 (63.4%)	20 (16.6%)	6 (5.0%)	120 (100%)	122 (100%)	131 (100%)

※⑦その他：出勤日に関すること、職員の異動に関すること他

【苦情相談の流れ】



苦情の内容とその解決

委員会に寄せられる苦情として多い内容の区分から、その概要と対応の結果を紹介します。

（事例は個人情報保護の観点に基づき、一部修正・加工しています）

●職員との接遇に関する苦情

「担当の相談員から心無いことを言われた。相談員として家族に寄り添った対応をしてほしい」

利用者…Aさん（児童）

申出者…親族

事業種別…計画相談支援

【対応とその結果】

委員会による事情調査を実施したところ、担当相談員は丁寧に対応していたつもりだったが、申出者には

言い方が厳しく聞こえることがあったかもしれないとのこと。その点を謝罪したいと申し入れがあり、委員会より申出者に伝え、納得されたため、対応を終了した。

●サービスの質や量に関する苦情

「事業者より、一方的に、今後は支援することができないとメールで告げられた」

利用者…Bさん（身体障害）

申出者…本人

事業種別…居宅介護

【対応とその結果】

委員会による事情調査を実施したところ、担当ヘルパーが体調不良であること、申出者の体調・特性に合った支援ができるヘルパーがほかにいないため、やはり継続は不可能との

こと。委員会より申出者にその旨伝えるとともに、行政の担当ケースワーカーに連絡し、調整を依頼した。

●説明・情報提供に関する苦情

「事故防止のため、入浴は利用者1人で行わないことと聞いているが、1人で入浴している人がいる。ルールを徹底してほしい」

利用者…Cさん（高齢者）

申出者…本人

事業種別…入所施設

【対応とその結果】

委員会による事情調査を実施したところ、入浴は原則2人以上で行うこととしているが、健康上の問題がなければ1人で入浴でき、そのことは既に利用者に周知しているとのこと。委員会より事業者に対し、利用者への周知の方法について工夫するよう申し入れた。

* * *

平成28年度に実施した「福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査」(回収率48・9%)では、苦情内容や解決経過等を職員に知らせている事業者は87・4%、「苦情内容や対応経過等を職員研修等に反映(活用)している」事業者は80・9%あり、多くの事業者が苦情を業務改善のヒントと捉えていることがうかがえます。

苦情を積極的に生かした事業者の取り組みを次により紹介します。

事業者の工夫した取り組み

大和市で放課後等デイサービス（※）を実施する「はあとふるキッズ（以下、事業者）」では、苦情等をサービスの質の向上に結び付けるために、事業者独自の利用者アンケート調査を実施しました。

調査の結果、「説明不足からの誤解」が苦情につながっていることが判明しました。中でも、多かった苦情はおやつに関するもので、アンケートには「普段食べないお菓子を持ち帰ることが多い」などの意見が出されました。事業者では、自立支援の一環としておやつを提供を行っており、新しい味にチャレンジするため普段食べていないおやつを提供することがありました。しかし、このような意見から、事業者の方針が保護者に十分に伝わっていなかったのではないかと考えました。そこで、事業者はこの苦情を「説明不足なのであれば、説明の機会を捉え、積極的に捉え、「おやつの方針」についてまとめ、全家庭へ配布し、改めて事業者の考え方を示しました。

調査を行って、事業者は「調査を行うまでは、利用者からどのような回答が上がってくるか不安だったが、アンケート調査をきっかけに気付くことができ、説明する機会を得られたことは事業者にとって大変良かった」と評価しています。

そのほかにも、事業者では、保護者とのコミュニケーションツールとして、連絡帳を活用しています。連絡帳には、苦情や要望等のような些細なことでも書いてほしいと保護者には伝えていきます。

苦情対応のポイントは、「小さな不満」「小さなミス」「小さなトラブル」を見逃さず、しっかりと受け止め誠実な対応をすることで重大な苦情とならないようにすることです。連絡帳の活用は、事業者としてもことが大きくならないうちに適切に対応するための工夫と言えます。

このように事業者独自に工夫し、苦情対応・解決をすることが、提供しているサービスの検証や改善のきっかけとなります。

（※）放課後等デイサービス
学校就学中の障害児に対して、放課後や夏休み等の長期休暇中において、生活能力向上のための訓練等を継続的に提供するサービス

福祉サービスの質の向上に向けて

平成12年に通知された「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」が昨年度に一部改正され、苦情に対応することは経営者の重要な責務であるとされました。これらの指針をもとに、各事業者において、利用者等

からの苦情への適切な対応・解決に向けたさまざまな取り組みが行われています。

苦情解決は、権利擁護の取り組みでもあります。事業者の組織としての取り組みが積み重ねられていくことでサービスの質の向上に寄与することとなり、社会的信頼へとつながっていきます。

運営適正化委員会では、各事業者が苦情解決の体制を整え、利用者等からの苦情に事業者段階で対応・解決できるように福祉サービスの向上に向けた取り組みを進めてまいります。

運営適正化委員会

平成30年度 苦情解決研修会（基礎編）の開催

- 【日 時】平成30年8月1日(水)午後1時から午後4時まで
 【場 所】県社会福祉会館2階講堂
 【対 象】県内社会福祉事業者の苦情解決責任者・苦情受付担当者および第三者委員ほか、苦情解決に携わっている職員
 【内 容】苦情解決の基本的な考え方や対応する際の留意点等
 【参加費】1人2,000円
 【申 込】所定の申込用紙により、FAX 045-322-3559にて7月23日までに申し込む
 ※詳細は県社協ホームページを参照ください
 URL <http://www.knsyk.jp>

一般家庭から大型ビルまで最新のエレクトロ技術により皆様の安心と安全を提供致します。防犯カメラや新型【AED】も取扱っております。

京浜警備保障株式会社

代表取締役社長 **岡本 誠 一 郎**

本 社 〒221-0045 横浜市神奈川区神奈川2-8-8 第一川島ビル
 ☎(045)461-0101 代表 FAX(045)441-1528

一般社団法人

神奈川県福祉研究会

福祉施設経営相談室 税務・会計の専門相談員

- 理 事 伊藤 正孝(☎045-412-2110)
 同 辻村 祥造(☎045-311-5162)
 同 西迫 一郎(☎046-221-1328)
 同 林 雄一郎(☎0466-26-3351)
 代表理事 八木 時雄(☎042-773-9266)

あなたの情報発信のおてつだい

デザイン・印刷・ホームページ制作



KKI きがん印刷

株式会社 神奈川機関紙印刷所

〒236-0004 横浜市金沢区福浦 2-1-12

営業部 TEL045(785)1700代 FAX045(784)8902

制作部 TEL045(785)1788 FAX045(780)1588

<http://www.kki.co.jp/>