

チームで取り組もう！ 苦情解決の仕組みで「利用者への より良いサービスの提供」をめざして

かながわ福祉サービス運営適正化委員会（以下、適正化委員会）は、利用者や家族からの福祉サービスに関する苦情への相談対応のほか、苦情解決に関する研修や調査研究を行っています。

このたび「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報告書」をまとめ、興味深い結果が得られましたのでお知らせするとともに、苦情解決のために事業者が行うべき体制整備について解説します。

苦情解決体制の整備状況の アンケート調査結果を公表

調査は、昨年7月に県内3、50カ所の福祉サービス事業者を対象に実施し、1、712カ所から回答をいただきました（回収率48・9％）。調査内容は①苦情解決の仕組み②普及啓発③苦情受付件数④苦情等を減らす取り組み⑤課題等で構成されています。

調査結果では、回答した事業者のほぼ全てに苦情受付担当者、苦情解決責任者が設置されており、第三者委員の設置は67％、苦情解決に係る要綱等の作成は73％の事業所で行われていました。

苦情解決の仕組みの周知、 解決結果の公表

苦情の窓口や担当者が設置されていることへの周知方法は（複数回答）「契約書、重要事項説明書に記載」（84％）、「ポスター等を掲示」（55％）、「利用開始時に口頭で説明」（41％）の順でした。

「苦情の解決結果について」は（複数回答）、苦情を申し出た「本人への回答・報告」は80％の事業者にて行われていますが、「利用者集会や家族会等で報告」は18％、「事業所内に掲示」は12％、「機関紙等に掲載」は8％と、公表には消極的な傾向が見

られました。

苦情の4割が職員の接遇

平成27年度において、約半数の事業者が「苦情あり」と回答しており、1事業者あたりの平均件数は4・2件でした。

苦情内容は「職員の接遇（関わり方、対応・言葉遣い、態度等）」が最も多く、次いで「サービスが不十分」となり、この傾向は全区分に共通しています。また、「利用者間トラブル」や「住民や他事業所等のトラブル」

ル」が、5年前に実施した同調査結果と比べ、増加傾向にありました。（表2）

苦情受付件数ゼロに近づいて

年間を通じて「苦情の受付なし」と回答した事業者は約半数に上りました。苦情が1件もない状態は、利用者が事業者のサービスに満足していると受け取ることができます。

しかしその一方で、利用者の声を受け止める仕組みが機能していない可能性も考えられます。

適正化委員会からのコメント

苦情解決の仕組み（窓口）を知らせるメリットは？

- いつでも相談できる窓口があると、利用者は安心感を持つことができる。
- 相談しやすい窓口があると、丁寧な聞き取り、状況の確認が速やかにできる。
- 対応への不安や負担を職員が抱え込まない。職場全体で考えることができる。

（表1）回収率

区分	高齢	児童	障害	その他	無回答	合計
配布数	1,410	627	1,457	6		3,500
回収数	618	351	732	6	5	1,712
回収率	43.8%	56.0%	50.2%	100.0%		48.9%

（表2）内容別に見た苦情件数

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
職員の接遇	628(45.2%)	306(46.4%)	456(32.6%)	11(22.4%)	1,401(40.1%)
サービスが不十分	353(25.4%)	84(12.7%)	271(19.4%)	8(16.3%)	716(20.5%)
契約に関すること	26(1.9%)	8(1.2%)	26(1.9%)	0(0.0%)	60(1.7%)
利用料について	31(2.2%)	7(1.1%)	19(1.4%)	2(4.1%)	59(1.7%)
事故・損害	84(6.0%)	19(2.9%)	77(5.5%)	1(2.0%)	181(5.2%)
権利侵害	12(0.9%)	9(1.4%)	30(2.1%)	0(0.0%)	51(1.5%)
利用者間トラブル	92(6.6%)	82(12.4%)	175(12.5%)	24(49.0%)	373(10.7%)
住民や他事業所等のトラブル	53(3.8%)	84(12.7%)	130(9.3%)	2(4.1%)	269(7.7%)
雇用に関すること	5(0.4%)	0(0.0%)	5(0.4%)	0(0.0%)	10(0.3%)
その他	106(7.6%)	60(9.1%)	208(14.9%)	1(2.0%)	375(10.7%)
合計	1,390	659	1,397	49	3,495

調査報告書は県社協ホームページにてご覧になれます
本調査は共同募金配分金を受け実施しました
http://www.knsyk.jp/s/tekiseika/tyousa_noukokoku.html

苦情の考え方の共有化が課題

苦情への対応の課題（自由記述）には446件の意見等が寄せられました。そこで最も多かった内容は「苦情の考え方の共有化」（105件）でした。「職員が苦情の報告をしない」「苦情を利用者のわがままなど」とら

えてしまう職員が多い」などの意見が上がっています。苦情への対応は、申出者、事業者ともに負担になります。その大変さが「報われない、伝わらない」と感じることはないでしょうか。苦情対応の重要性や心構え、「参考になる対応」を職場内研修で共有する、良い

対応をした職員を評価する等により、職場全体で取り組む意識を高めていくことが大切です。**解決方法について** 苦情件数を解決方法別にみると、その9割が「苦情解決責任者、受付担当者との話し合い」で解決されて

★苦情対応のポイント★

- ①「小さな不満」「小さなミス」「小さなトラブル」を見逃さない目を育てる
- ②苦情解決責任者・受付担当者任せではなく、全職員が苦情解決に共通認識を持つこと
- ③利用者や家族が、希望や意見を言いやすくする工夫、環境づくり

苦情は、期待や願望が満たされない、裏切られたと感じたとき、また、決まりや約束を破られたときに、不満、不信となって生まれます。

意見・要望も含めて、苦情につながるさまざまな声を聞き逃さず、しっかりと受け止め、誠実な対応で臨むことで、信頼関係を築き、重大な苦情となるのを減らすことができます。

意見・要望（期待感） ※苦情受付担当者、職員へ

利用者と職員間に信頼関係があり、お互い話せる状態で発生する段階

- 例
- スタッフに話を聞いてほしいが、忙しいと言われた
 - 自分だけ冷たい態度をされていると感じる
 - 居室内が寒い、風邪を引かないか心配
 - プログラムが単調、もっと仕事がほしい
 - 散歩や買い物などに、もっと行きたい
 - 持ち帰った荷物に、何度も違う人の物が入っている
 - 相談しても受け流されて、回答がもらえない

レベル
低

最も多いのはこの段階。
日ごろ直接、職員が聞いている内容も多い。

苦情（不信・不満感） ※事業者内の苦情解決責任者・受付担当者・第三者委員へ

きちんと対応すれば信頼関係は保たれるが、関係が崩れることもある段階

- 例
- 子どもの体に噛まれた跡があったが、原因や相手の名前を教えない
 - 高齢者を子ども扱いするような言葉かけをするスタッフがいる
 - ルールが多すぎる、自分たちで物事を決めたい
 - 職員によって言うことや対応が違う、統一してほしい
 - 不満ならば他の事業所を探せば…と言われ、不安になった

レベル
中

重大な苦情（強い不信、被害感等） ※訴訟や公的機関・第三者機関へ

信頼関係はなくなりつつあるか、又は失われている段階

- 例
- 差別的な言動を繰り返され、子どもが事業所に通えなくなった
 - けがをした経緯について詳しい説明がなく、謝罪もない
 - 嘘つきと決めつけられ、退所しろと言われた

レベル
高

適正化委員会からのコメント

苦情を公表するメリットとは？

- 利用者のプライバシーに十分配慮し、苦情内容を公表することは、単に解決結果を報告するだけでなく、「利用者の声を生かしたい」という事業者の積極的な姿勢を示すことができる。
- 苦情解決を密室化せず、事業者の社会性・透明性を確保できる。
- 苦情を公表することで、利用者や家族等との信頼関係の構築が期待できる。

第三者委員の役割について

第三者委員設置について、そのメリットを88%の事業所が「ある」と回答しています。一方、未設置の理由は「職員で十分対応が可能」が48%と最も多く、「支援を受けている職員には言いにくい」という利用者側の心情や、閉鎖的に陥りがちな環境に「第三者」が入る意味が理解されていないことが背景にあることがうかがえます。

第三者委員への期待

第三者委員活動を推進する事業者からは「利用者が訪問を楽しみにしている」「地域の情報を教えてくれる」などの意見が寄せられています。このことは、第三者委員の活動を機能させるヒントが「苦情が発生する前の取り組み」にあることを示唆するものと考えます。

* * * * *

適正化委員会では調査結果をさらに分析し、研修・相談・情報提供等の事業に反映し、今後も事業者段階での積極的に苦情解決が進むよう取り組んでまいります。

「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 17年ぶりに改正されました！

平成12年に改正された社会福祉法において、福祉サービスにおける苦情解決は「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」（第82条）と定められています。

指針は、この定めをうけて、同年に厚生労働省が苦情解決の体制や手順等を示したものです。

今回の改正内容のポイントは次の2点です。

ポイント1

■経営者の重要な責務と明記

苦情解決の仕組みの目的として、自ら提供するサービスから生じた苦情についての適切な対応は、経営者の重要な責務であることが、新たに明記されました。

ポイント2

■福祉サービスの質の向上

適切な苦情の対応は、提供するサービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取り組みの強化など、福祉サービスの質の向上に役立ち、その蓄積が事業者の社会的信頼を高めるとしています。

※指針の全文は本会ホームページに掲載しています

URL http://www.knsyk.jp/s/tekiseika/pdf/29_kaiketsu_houshin.pdf

苦情に向き合うことは、サービス提供者にとって業務改善であるとともに、権利擁護の取り組みでもあるという意識が「サービスの質の向上」につながり、その仕組みを組織として持続できることが、社会的信頼を得るために必要であることが示されました。

1. 改善のサイクルを意識する

苦情の背景には、説明不足、職員間の情報共有ミス、利用者との認識違いなど、必ず原因があります。丁寧に話を聞き、利用者の感情を落ち着かせたうえで、①事実確認②対応③報告④全体へのフィードバックと一連の流れで解決を図ります。

◎苦情解決のサイクルが機能している場合

1. 利用者の満足度が上がる
2. 利用者との信頼回復
3. 虐待防止、権利擁護を強化
4. 再発防止、事故の未然防止
5. 継続的な業務改善ができる
6. 職員のスキルアップ、やりがいになる

×苦情解決が機能していない場合

1. 苦情が頻発、繰り返される
2. 責任者が現場の状況を把握できない
3. 利用者との信頼関係が壊れる
4. 利用者が減少する
5. 職員間の不和、疲労、離職が増える
6. 重大事故などの危険性が高まる

チームで改善した実感が職場のコミュニケーションや意識の向上につながる

2. ルールにのっとった対応

苦情があった際に、担当者への引き継ぎや、初動対応、緊急対応の流れが分かるマニュアルなどを作成して、できるだけ速やかに現場が動けるように、ルールを明確にしておきます。

苦情への対応に、社会性や公平性を保つため、第三者委員の協力を得ることも大切です。

◎あらかじめルールがある場合

1. 冷静な判断と迅速な対応ができる
2. 円滑・円満な解決の促進が期待できる
3. 事業者の信頼や適正性が確保される
4. 当事者のストレスが軽減される
5. 職員が安心して仕事に専念できる

×ルールがなく、場当たりな対応の場合

1. 誤った判断、不適切な対応になる
2. 二次的な苦情が起きる
3. 不自信によって信頼関係が壊れる
4. 解決が長引く、同じミスを繰り返す
5. 当事者のストレスが溜まり、困ばいする
6. 職員が仕事に集中できなくなる

混乱した現場で、初期対応を誤り、誤解や不自信が、新たな苦情（二次的な苦情）を生む原因になる

「苦情解決」の仕組みを積極的に活用すると…

苦情解決の仕組みがあっても、機能していなければ意味がありません。「何か現場で不具合が起きているサイン」として、いち早く苦情の内容を把握して、事実の確認、誠実な対応をするとともに、その後、必ずやっておくべきことは「情報の共有化」「業務への反映」です。

苦情の内容や対応の経過を記録、回覧、保存するところで終わると、「継続的な改善」のチャンスを逃がす可能性があります。

苦情には「自分たちの現場で、必要な情報」があり、それを業務や連絡体制の見直し、マニュアルや研修への反映などに生かすことで、継続的に改善を続けるサイクルをつくることができます。

また、苦情受付担当者や解決責任者だけでなく、利用者により身近な職員の気づき、工夫、見直しの積み重ねが、苦情解決の仕組みに欠かせないことを全職員が共有し、チームで取り組んでいくことが大切です。

