

福祉サービス事業者のための苦情対応マニュアル

# 苦情解決ハンドブック

## 目次

I	福祉サービスにおける苦情解決～なぜ苦情解決に取り組むのか	1
II	受付から解決までの流れ～職員全員が理解しておくこと	3
III	苦情受付担当者の役割～申出人の気持ちを受け止め、解決につなげる	5
IV	苦情解決責任者の役割～苦情を受けた後の対応	8
V	第三者委員の役割～客観性・公平性を保つために	10
VI	苦情の分析と改善～苦情対応を支援につなげる	12
	* * *	
VII	苦情対応事例	14
VIII	関係資料	18

社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

# I 福祉サービスにおける苦情解決～なぜ苦情解決に取り組むのか

## 1 苦情って何？

福祉サービスにおける苦情解決という場合の「苦情」とは何でしょうか。「苦情」と「意見」「要望」とは違うのですかと聞かれても、なかなかうまく説明できないところがあります。サービス提供の現場では「どこまでを苦情と理解すればよいのか」「意見や要望とはどう区別するのか」という声や、「普段から聞いていることなので改めて苦情と考えなくてもいいのではないか」という意見もあるかもしれません。

苦情は、期待や願望が満たされないと感じたとき、また、決まりや約束を破られたときに、不満や不信となって生まれます。事業者には、「苦情」ではないかもしれない小さな声であっても拾い上げるしくみや姿勢を持つことが求められています。

### ～福祉サービスの苦情の例～

- 1 職員の接遇に関すること  
職員の言葉遣いや対応が悪い、相談したことを先延ばしにされている・・・
- 2 サービスの質や量に関すること  
利用時間を減らされてしまった、食事の内容に不満がある、入浴回数に不満がある・・・
- 3 説明・情報提供に関すること  
契約時に聞いた内容と違う支援がされている、説明なく利用ルールが変わった・・・
- 4 利用料や負担金に関すること  
契約時に聞いていない費用を請求された、施設の修復費用の負担を求められた・・・
- 5 事故やケガ、物損など被害・損害に関すること  
支援中に怪我をしたが謝罪も説明もない、ヘルパーが破損したものを弁償してほしい・・・
- 6 暴力、虐待など権利侵害に関すること  
職員からの暴言があった、個人情報について承諾なく親族に伝えられた・・・
- 7 その他  
法人の運営や、サービスを規定する法令・基準などへの不満・苦情など・・・

## 2 福祉サービス事業者が苦情に対応することの意味

福祉サービスを提供する事業者が、利用者の苦情を聴き対応を行うとき、組織として苦情の持つ意味をどのように捉えるかが大切です。

厚生労働省による「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」（平成29年一部改正）は、事業者が苦情解決に努めることを求めるものです。この指針では、苦情解決の仕組みの目的について「苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足度の向上、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寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を運営するものの社会的信頼性の向上にもつながる」としています。（Ⅷ関係資料編参照）

苦情解決は、事故や大きな問題が起きないようにという経営上のリスク管理のためのものにとどまらず、利用者の生活やサービスの質の改善や、利用者の尊厳ある生活確保のための手段につながるものと捉えることができます。利用者と事業者の関係を築き育てるための手段ともいえるでしょう。

### 3 苦情がないのはよいこと？

苦情対応が、利用者へのサービスの向上や、利用者と事業者との関係を築くひとつの手段と捉えたと、苦情がない事業所がよい事業所ということではないと言えます。

事業者が苦情を申し出るのは少なからず緊張や勇気のいることです。利用者や家族の「苦情を言うと後で嫌な思いをするのではないか」という不安をなくし、何でも言えるようにするのが望ましいことです。また事業者にとっても、苦情対応が結果としてサービスの質の向上につながるという意識を持つことで、苦情を前向きに受け止めることができるようになります。

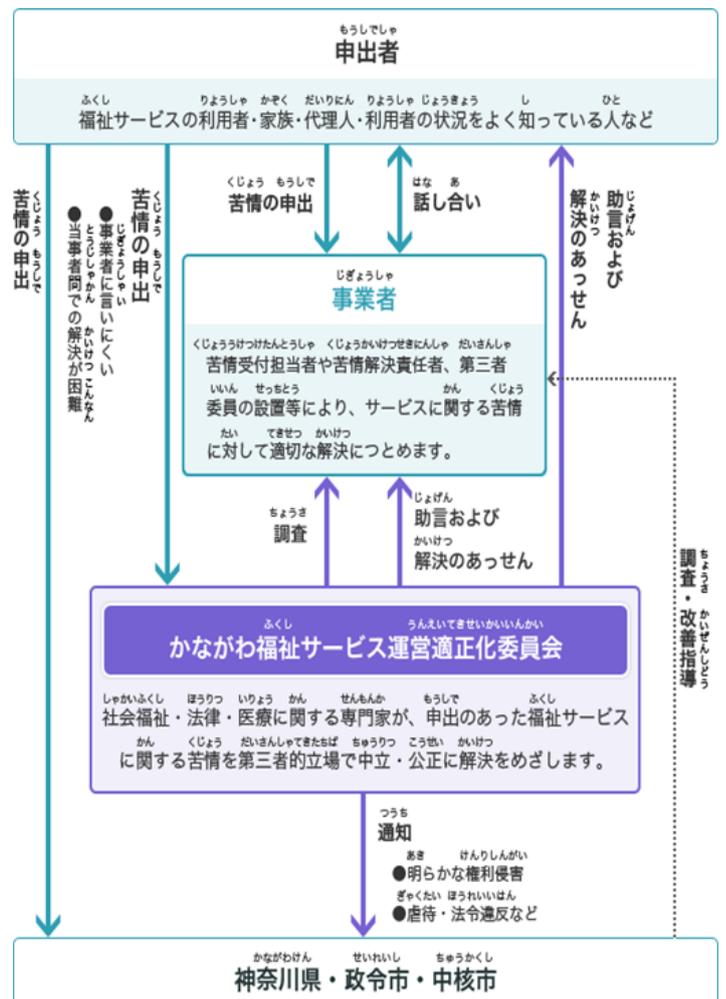
### 4 苦情解決の仕組みの根拠

社会福祉法82条では「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。」と定められています。また、各サービスにおける運営基準にも苦情解決に関する条文があり、事業者は利用者からの苦情に適切に対応することとされています。（Ⅷ関係資料編参照）

厚生労働省が示す指針では、事業者は苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置することや、それぞれの担当の役割や要件などを示しています。

### 5 運営適正化委員会について

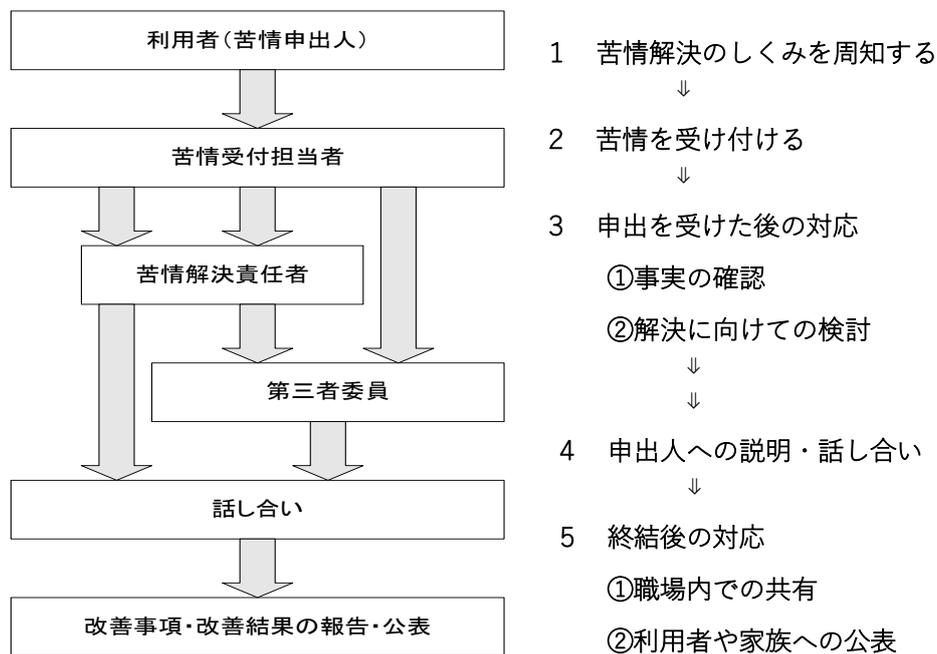
各都道府県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会は、福祉サービスの利用者からサービスに関する苦情について解決の申し出があったとき、第三者機関として相談に応じ、申出人に必要な助言を行い、苦情に関わる事情を調査することとされています。神奈川県では神奈川県社会福祉協議会に「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」が設置され、県内事業者に対する苦情相談に対応するほか、事業者職員を対象とした苦情解決研修の実施や、事業者への訪問調査などを行っています。



## II 受付から解決までの流れ～職員全員が理解しておくこと

苦情に適切に対応するためには、苦情解決のしくみを作ることが必要です。一人の職員が聞いた苦情を聞きっぱなしにせず事業者として解決にあたること、苦情解決のための会議を行うことなどがそれにあたります。そのためには、事業者の苦情解決体制やマニュアルをつくり、職員全体でその流れを理解しておくことが必要です。

### 【事業者段階における苦情解決の流れ】



#### 1 苦情解決のしくみを周知する

事業者の苦情解決のしくみがあることを利用者に周知します。苦情を申し出ることができること、その場合の相談窓口や、苦情受付担当者や第三者委員の連絡先について、掲示物や書面でわかりやすく案内します。

#### 2 苦情を受け付ける

利用者や家族から苦情があったときには、まず苦情の内容を確認し、苦情受付担当者が面談や電話で聞き取りをするなどの調整をします。

苦情相談を受ける際は、まず話をじっくり聴き、受け止めることに集中します。職員として言いたいことがあっても、さえぎらずに傾聴することに努めましょう。申出人の意向や要望を確認し、必ず記録しておくことも重要です。

多くの事業者で苦情受付担当者が定められていることと思いますが、実際に苦情を聞くのは苦情受付担当者ではなく、現場の職員や、電話対応をする事務職員である場合も多いでしょう。苦情を受ける立場になったら

どのように対応するのかを決めておくことも必要です。概要を聞きとり、事情が分からない状況での説明や謝罪は避け、事業者として回答と説明を行うことを伝えます。「状況を確認のうえ、改めてご連絡させていただきます。」「上司と対応を検討のうえご連絡させていただきます。」など、答え方を確認しておいてもよいでしょう。

### 3 申出を受けた後の動き

#### ①事実の確認

苦情受付担当者による申出人からの聞き取りを終えたら、事業者として事実関係の確認を行います。苦情を申し出た利用者や家族、関わった職員の双方から事情を確認します。当日の支援記録や関係書類などの確認も必要です。

#### ②解決に向けての検討

状況が把握できたら、事業者としてできることは何かを検討します。もちろん対応できないことはありますが、理由を明らかにして説明する必要があります。その場合も、少しでも良い方法はないのか、歩み寄れる点がないか検討する姿勢が大切です。苦情の対象となった職員一人の問題なのか、周りの職員は見て見ぬふりをしていなかったでしょうか。こうした視点を組織として持つことで、支援の改善につながります。

他機関を交えてのカンファレンス、ケース会議を開催して状況を共有し、対応できる点を整理し、役割を分担することが必要な場合もあるでしょう。

### 4 申出人への説明・話し合い

事実確認の結果や、事業者内で検討した改善策などについて、申出人に説明を行います。経過によっては、申出人からの意見を聞く話し合いになる場合もあるでしょう。必要に応じて第三者委員や、行政の担当ケースワーカーなどの第三者に立ち会ってもらうことも考えられます。申出人が何を求めているのかを考え、誠実に対応することを心がけます。

### 5 終結後の対応

#### ①職場内での共有

申出人への対応終了が苦情対応の終わりではありません。事業者全体で同じことを起こさないためには、一連の経過を法人内、事業者内で共有し、なぜこのことが起こったのかを皆で確認し、再発防止に努めることが重要です。

#### ②利用者への公表

苦情の内容が利用者全体に関わるような問題であれば、プライバシーに配慮したうえで苦情内容と解決結果を公表することも考えられます。事業者として説明責任を果たすという意味もありますし、苦情を公表することで「利用者の声をサービスに活かしたい」という積極的な姿勢を示すことができます。また、苦情解決を密室化せず、事業者の社会性・透明性を確保することにもつながります。

### Ⅲ 苦情受付担当者の役割～申出人の気持ちを受け止め、解決につなげる

#### 1 苦情受付担当者の役割

苦情受付担当者の役割は、事務的に苦情受付をするだけではありません。苦情の内容や利用者の意向を確認し記録すること、苦情解決責任者に報告し解決をはかること、そして受け付けた苦情の内容や改善状況などについて、申出人や第三者委員と調整する役割があります。

- ①苦情申出人より苦情を受け付ける
- ②苦情の内容を確認する
- ③苦情の内容から緊急性を判断する
- ④苦情申出人の希望を確認する
- ⑤苦情解決責任者に報告する
- ⑥第三者委員への報告が必要か否かの確認を行う
- ⑦苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いの際、第三者委員の立会い、助言が必要か否かを苦情申出人に確認する
- ⑧苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いを記録する
- ⑨苦情の改善・解決結果を書面に記録する

まず、申出人が何を訴えているのか、何を求めているかを把握し、確認します。

苦情の原因となる出来事がある場合は、いつ、どこで誰がした（誰にされた）ことなのかなど状況を聞き取ることが必要です。苦情申出人は、明確に苦情のみを訴えてくる場合だけではなく、ほかの相談に絡めて伝えてくることもあるため、苦情受付担当者には相談援助技術も求められます。

苦情の内容を把握したのち、苦情解決責任者に必ず報告します。苦情は担当者のみではなく組織全体で考え、解決していく必要があるからです。また、苦情申出人に第三者委員の存在や役割などについての情報を伝え、対応の希望を確認します。また、事業者として第三者委員の立ち会いや助言などが必要かについても検討します。

#### 2 傾聴の姿勢で

苦情を受け付ける際は、苦情申出人に対して誠実な態度で接するとともに、障害などにより聞き取りや説明に支障がある場合は、合理的な配慮が求められます。

まず、苦情の内容を正確に把握するような聞き方をするように心がけます。聞き取りの段階で善悪の判断をすることや、事業者側に都合の良いように誘導することがないように注意しなければなりません。

苦情を申し出る人は、利用者やその家族、地域の人など様々であり、強く訴えてくる人、気を使いながら訴えてくる人などさまざまです。苦情申出人の立場や訴え方によって、苦情受付担当の態度が不公平になるのは問題

です。どのような苦情に対しても公平な態度で接する必要があります。

また、苦情申出人に対応するときは、できるだけ専門用語の使用を避け、わかりやすい言葉を用いて、疑問や不安を残さないよう努めます。専門用語が多用されると、申出人は説明の内容を把握できず、不安を残すことになりかねません。こうしたことが、苦情申出人との信頼関係を損ねてしまうことにもつながります。

### 3 誠実な対応を

苦情を申し出た利用者は、申出に至るまでにいろいろ考えたうえで、勇気を出して訴えてきたと捉える方が適切だと思います。そのため、苦情受付担当者には、申出人の心情を理解することや対応への迅速さ、誠実さが求められます。せっかく相談したのにそのまま放置されると、申出人は不愉快な思いをしますので、より問題が複雑になってしまいます。

また、苦情の内容には利用者の個人情報等が含まれている場合が多いため、秘密保持について十分配慮することは言うまでもありません。苦情相談であっても、普段行っている相談や支援と同様であり、専門職としての倫理に従ったものである必要があります。

#### 受け付けの際にはしてはいけないこと！

##### ○たらい回しにする

「自分は担当ではないから担当者に言ってほしい」「自分ではわからないから責任者に言ってほしい」と言ってしまったことはありませんか？その場で対応できない場合でも苦情を言いたいという声はその場で受け止めたものです。いつ、どの職員が対応するのか、きちんと伝えます。

##### ○相手の言い分を否定する

たとえ相手の思い込みや勘違いによる苦情でも、受付の段階で否定することは控えます。事業者として受け入れがたい内容でも、まず申出人の言い分を聞き、苦情に至った気持ちを受け止める必要があります。

##### ○言い訳、弁解、責任転嫁をする

「予算が決まっているから」「これまでずっとこうして来たから」「集団生活なのだから」これらは苦情対応の禁句です。対応が難しいという結論をあらかじめ想定していると、こうした対応をしがちです。



#### 4 匿名での相談

苦情を申し出る方の中には、不当な対応をされることを心配して匿名で苦情を申し出る場合があります。事業者は、匿名の電話や意見箱への投書など、申出人が特定できない場合であっても、基本的には苦情を受け付けることが原則です。

電話やメールで匿名の相談があった場合は、内容を聞いたうえでできるだけ氏名や連絡先を教えてくださいと依頼します。苦情の内容によっては匿名での対応が難しい場合もあることや、事業者としての対応結果を報告したいことなどを説明します。

匿名の文書による苦情の場合は申出人に連絡をとることができませんが、苦情解決責任者と相談のうえ対応を検討することが必要です。掲示板や広報誌などを利用し、苦情内容や事業者としての対応策を周知する方法もあります。

#### 5 記録の重要性

苦情内容や苦情対応の経過については記録に残し、いつでも振り返ることができるようにします。記録があることにより、苦情申出人から説明を求められた際に的確な説明ができます。

また、記録は職場内で回覧し、職員間で苦情内容や対応状況を共有することが大切です。全職員が苦情の内容を知ることで同じミスを繰り返すことを防げますし、多くの職員が問題を把握し対応を考えることでよりよい解決策が見つかり、その後の苦情対応にも役立ちます。

事故対応等で関係機関への報告が必要となるような場合にも、正確な記録が残されていることが大変重要となります。

#### **\*\*記録するときのポイント\*\*\*\*\***

- 苦情に関する記録も、通常の支援の記録と本質的には変わらない。
  - ・5W1H（いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように）を明確に、時間や場所、事故などの内容や対応した人が分かるように書く。
  - ・客観的な内容を記録する。事実と担当者の所感などは分けて記載する。
  - ・事業者側から伝えたこと、働きかけたこと、それらについての申出人の反応なども記す。
- 担当者以外が読んでもわかる記述を心がける。
- 記録の管理に注意する。
  - ・記録は個人情報。保管や管理には、事業者としてのルールを決めておく。



## IV 苦情解決責任者の役割～苦情を受けた後の対応

### 1 苦情解決責任者に求められること

苦情解決責任者の役割は、苦情受付担当者からの報告を受け、第三者委員とも連携しながら、事業者の責任者として苦情解決にあたることです。職員に対して指導監督が出来る立場にあることが望ましく、施設長や管理者、法人の代表者（理事長など）がなるのが一般的です。しかしながら、事業内容が多岐に渡り、事業所が複数ある場合などは法人の代表者では迅速に対応することができませんし、それぞれの事業所の把握も必ずしも十分ではありませんので、各事業所の施設長、所長が苦情解決責任者となって対応することが必要です。

### 2 利用者の価値観を受け止める姿勢を持つこと

苦情解決責任者は、利用者からの苦情を直接聞くこともあれば、苦情受付担当者などからの報告という形で知ることもあります。いずれにしても客観的かつ公平に見る目、聞く耳が必要です。「利用者のわがままである」、「こだわりが強すぎる、他の利用者は誰も言ってこない」など、時として苦情の背景や原因をその利用者の資質に転嫁したりしてしまいがちですが、これでは問題点は明らかになりません。

福祉サービス利用契約においては、利用者は契約当事者であってサービス提供を受ける権利の主体ですから、様々な自己主張をしてくるのは当然のことです。利用者の権利擁護の観点からも、その意思是尊重されなければなりませんし、事業者は利用者の価値観や意見を分け隔てなく当たり前のものとして受け止める姿勢を持たなければなりません。

また、職員を守るという観点から「真面目な職員です」「熱心さの余りの行動では」などといった予断をもった対応は、苦情申出人からの新たな苦情を生み出すことにつながります。責任者として職員との信頼関係を維持することは重要なことですが、苦情解決責任者には、客観的な事実確認と申出人に寄り添った対応を行うことが求められます。

### 3 緊急性の判断と初期対応が大事

事故対応など緊急性のあるケースでは、苦情解決責任者は迅速な判断を求められます。食事介助中に利用者が誤嚥した、移動支援の際に訪問先で転倒してしまったなど、様々な事故例が報告されてきます。現場の職員から連絡があって事故を認知した後、現場における初期対応（主治医への連絡、救急車の手配、家族への連絡など）を指示したうえで、必要に応じて自ら利用者宅や搬送先の病院を訪問し、状況を直接確認します。

事故の発生そのものに事業者側の責任がないと思われるケースであっても、事故後の対応の遅れにより症状が悪化し、回復具合に影響が生じれば、責任を問われることにつながります。初期対応の重要性と緊急時の対応については職員に周知徹底を図る必要があります。

#### 4 話し合いの場での役割

話し合いは苦情を解決するための具体的なプロセスです。話し合いを行うことによって、利用者や家族との良い関係を築き、さらに提供しているサービスの質を高めていくことにもつながります。

苦情申出人が事業者との話し合いを希望している場合は、苦情解決責任者はできるだけ早く話し合いや説明の場を設けることが大切です。

事業者から一方的な答弁をするだけだったり、事業者が苦情申出人を説得するような場面となってしまうのは、利用者の納得や満足は得られません。納得したかのように思われても単に沈黙し、諦めてしまっただけかもしれない。話し合いにより一定の結論が出て、お互いに嫌な気分が残ってしまったのではサービスにも良い効果はありません。話し合いの場ではお互いがじっくり話し合うこと、そして話し合いを通してお互いの選択肢を出し合い、選択肢の幅を広げていくことによってお互いが納得する点を見いだすことが大切です。

#### 5 話し合いの場面でも傾聴が大事

苦情受付担当者がすでに苦情申出人の話を聞いていたとしても、話し合いの場面では、苦情解決責任者が改めてその思いや要望を聴くことが大切です。苦情を訴えることは、苦情申出人にとっては不安や緊張、そして抑圧した感情などがあるため、ストレスフルな状況にあることが推測されますので、その気持ちに配慮しながら傾聴するようにしましょう。

また、苦情解決責任者が直接苦情申出人と会って話し合いを行うことは、申出人にとって日常的に接している職員に話すこととは異なる効果、例えば「私の話を施設長が直接聞いてくれた」「理事長とはじめて話をするのができた」という苦情そのものとは異なるところで利用者の納得を得られる場合もあります。

苦情解決責任者にも、苦情受付担当者以上に傾聴音スキルが求められていると言えるかもしれません。

#### 6 謝罪について

話し合いの場で事業者が苦情申出人から謝罪を求められる場合が往々にしてあります。

事業者に非がないとの判断から謝罪は不要とされるケースもありますが、申出人に不快な思いや不安な思いをさせてしまったことについて心のこもった誠実な謝罪をすることは信頼回復に大きく貢献すると思われまます。

しかし、漠然とした謝罪は申出人の主張をすべて認めたとの誤解を生じやすいので、謝罪をする場合は何について謝罪をするのかを明確にするなどの注意が必要です。

#### 7 苦情解決後の対応

話し合いの結果は、苦情対応経過の一環として事業者内で報告・共有することが重要です。

苦情対応は、対象となった職員や苦情受付担当者だけが把握すればいいことではありません。対応の経過や解決結果を事業者の会議や職場内研修の場で共有し、確認する機会を持つことは、同じ苦情を繰り返さないためにも重要です。また、苦情対応についてオープンに話し合える職場づくりをすることは、小さなことでも苦情や意見を報告しやすい環境づくりにもつながります。

## V 第三者委員の役割～客観性・公平性を保つために

### 1 第三者委員とは

第三者委員の役割は、利用者と事業者の間に入り、苦情に対する聞き取りや助言、仲介、調整をすることで、苦情受付担当者や苦情解決責任者が苦情を受けた際に必要に応じて第三者委員が同席するなど仲介的な役割をとる場合や、第三者委員に直接相談する場合などがあります。

#### ○第三者委員の職務

- ①苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- ②苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ③利用者からの苦情の直接受付
- ④苦情申出人への助言
- ⑤事業者への助言
- ⑥苦情申出人へと苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- ⑦苦情解決責任者からの苦情に係る事実の改善状況等の報告聴取
- ⑧日常的な状況把握と意見聴取

### 2 職員に直接言いにくいことを受け止める場として

苦情受付担当者や苦情解決責任者は事業者の職員であり、普段は利用者と支援者の関係であることなどから、利用者の立場から直接苦情を言いにくい場合があります。そのために事業者の職員ではない中立性・公平性を備えた第三者委員が必要となります。

利用者は、苦情受付担当者への申出に抵抗感がある場合、第三者委員に直接訴えることができます。また、苦情解決責任者とのやり取りのなかで第三者委員の関わりを求めることもできます。そのような体制が整っていることにより、利用者が抵抗感なく苦情を申し出たり、相談したりできるようになります。

### 3 客観性・公平性を担保する手段として

苦情対応には客観的な視点が大切です。例えば、苦情となった事実関係が曖昧な場合、あるいは苦情の内容が事実と異なっていると思われる場合など、申出人に対して説明をしても理解が得られず、事業者が職員をかばっているのではないかと不信感を持たれてしまうことにもつながります。このような場合、第三者委員の助言や立ち会いを求めることも一つの方法です。第三者委員のほかに、運営適正化委員会等、他の相談機関への相談を勧めることも考えられます。大切なことは、苦情解決へ向けての客観性、公平性の担保のための第三者的な視点です。

#### 4 事業者と第三者委員とのコミュニケーションを密にする

事業者として苦情はあるけれど、第三者委員にまで関わってもらいたい、あるいは、第三者委員に相談したいと考えるようなケースは少ないかもしれません。

直接の関わりが少ない状況が続くと、第三者委員は、任命されていても意識が薄れてしまいがちです。第三者委員に苦情に関する意識を強く持ち続けていただくことは少し大変なことですが、第三者委員の役割は、苦情解決のしくみの中でも重要であることから、積極的に関わってもらうための工夫が必要です。

##### 第三者委員の関わり方の例

###### 第三者委員の来所日をつくり、利用者や家族の相談を受ける

事業者での行事や、家族会・利用者懇談会などの機会を第三者委員の来所日として、希望する利用者や家族が相談できるようにする。

第三者委員は利用者や家族の承諾を得たうえで、必要に応じてその内容を事業者に報告する。

###### 職員会議や職員勉強会に参加する

事業者の苦情解決の会議などに来所してもらい、苦情内容や事業者の対応について報告し意見や感想を聞く。客観的な目で、事業者の対応を見てもらう。

###### 事業者の苦情対応の過程に参加する

複数の職員と第三者委員とで、苦情対応チームを結成。現場で対応しきれない苦情があったときの解決策の検討や、申出人との面談や話し合いの場への同席などを行う。

#### 5 第三者委員を選任するには

どのような方に第三者委員になってもらうことが望ましいのか、サービス内容や利用者像などにより異なります。地域のことに詳しい人をお願いしたい、利用者の障害特性を理解できる人がいいなど、事業者として第三者委員に求める役割があるでしょう。

平成28年度にかながわ福祉サービス運営適正化委員会が行ったアンケート調査結果(※)によると、第三者委員を担う職種は、民生委員・児童委員や、大学教員、弁護士、社会福祉士などのほか、地域の他事業者の施設長や役員等など、さまざまです。

この調査では、第三者委員を設置している事業者の87.8%が「第三者委員を設置するメリットがあると思う」と回答しています。具体的な理由として「中立的な立場から助言が得られる」「客観的な意見を取り入れることができる」「解決に向けて一緒に考えてもらえる」「職員以外に利用者が相談できる場ができる」などが挙げられています。

※「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」(平成29年1月)は、かながわ福祉サービス運営適正化委員会HPに掲載されています。

## VI 苦情の分析と改善～苦情対応を支援につなげる

### 1 苦情から学ぶという視点

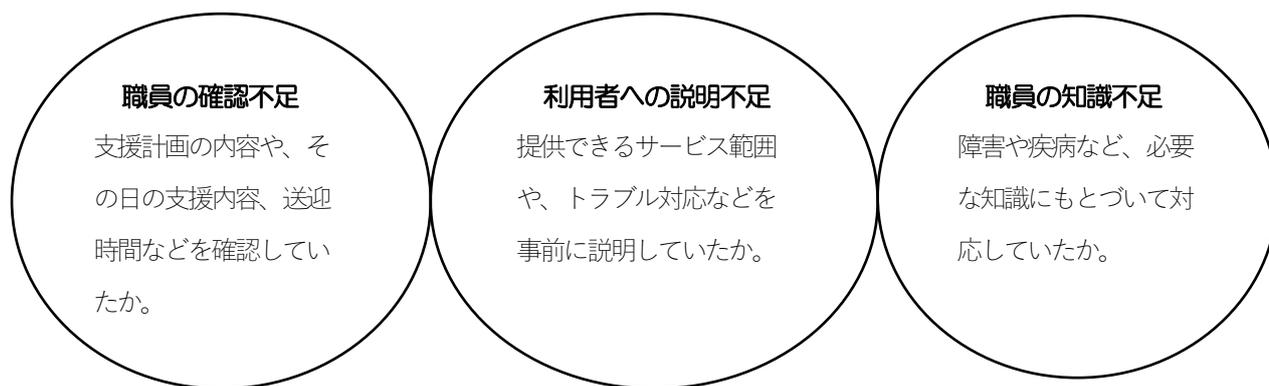
誰にでも失敗や課題はあるもので、福祉サービスの現場も例外ではありません。大切なことは、失敗から何を学ぶのかということです。

苦情の対応とは、利用者のニーズを掘り起こし、具体的な問題として確認し、解決につなげることです。そして、サービスを提供する側の職員と受ける側の利用者や家族に、その結果をフィードバックするという流れを機能させることが大切です。

### 2 苦情の分析と改善に向けての取り組み

苦情となった出来事の背景を考えると、何が足りなかったのか、何をすべきだったのか見えてきます。原因がわかれば、事業者内で対応策の検討や研修につなげることができます。

#### 【苦情の原因として考えられる要因の例】



ある居宅介護の事業者で、利用者に「元気を出してがんばって」と声かけをしたヘルパーに対する苦情がありました。苦情を申し出た利用者には精神疾患があり、普段からヘルパーの声かけがとても負担になっていたとのことでした。

この事業者では精神疾患を持つ利用者が少なく、ヘルパーの知識が十分ではなかったことが原因と考えられました。事業者ではこの苦情を受けてから、精神疾患についての知識や具体的な対応の研修を行うとともに、疾患のある方に対してヘルパーができる支援について意見を出し合う勉強会を行っています。

このように、苦情には「自分たちの現場に必要な情報」があり、それを業務や連絡体制の見直し、マニュアルや研修に反映するなど活かすことで、継続的な改善を続けるサイクルをつくることができます。

また、苦情受付担当や苦情解決責任者だけが改善に取り組むのではなく、利用者により身近な職員による気づき、工夫、見直しを積み重ねていくことは、苦情解決のしぐみに欠かせません。これらのことを全職員が共有し、チームで対応に取り組んでいくことが大切です。

### 3 次の苦情を生まないために

同じような苦情が繰り返り起きることを避けるためには、普段からの業務のあり方も大切です。利用者との信頼関係があり職員同士が話しやすい事業者では苦情となる前の気づきが増えます。

#### ①利用者とのコミュニケーション

利用者や家族との関係のなかで、お互いに気づいたこと、思ったことを伝えやすい環境づくりはとても重要です。利用者や家族との信頼関係ができ、問題が大きくならないうちに指摘し合うことができれば、大きな苦情となることを避けることができます。

#### ②記録を残し、活かす

日々の支援記録は苦情対応のうえでも大変重要です。苦情となったできごとが生じたとき、利用者の状態や職員の対応などを確認する有効な手段となりますし、苦情申出人に状況を説明する際にも記録は欠かせません。

ヒヤリハットや事故時の対応などについても、記録を残すだけでなく、確認し振り返る材料にしていくサイクルが大切です。再発防止を考えるための話し合いや共有の時間を作ることで、記録は職場の財産にもなります。

#### ③職員ひとりが抱え込まない

苦情の対象となってしまった職員には精神的に大きな負担がかかります。しかし、苦情は決してひとりの職員の問題ではありません。周囲の職員や苦情解決責任者は、常に一緒に考え、行動する姿勢を持つことが必要です。ミスや失敗があった時に全体でカバーし合える職場であることが、苦情対応をオープンなものにします。

#### ④心にゆとりを持つ

心に余裕がなくなると失敗や不注意によるミスが増えます。普段から余裕をもって、小さな不満やミスを起こさない、見逃さない目を育てることが必要です。利用者や家族が苦情や要望を言いやすくする工夫、職員がそれを受け止めやすい環境づくりを意識してみましょう。

### 4 苦情の解決に至らなくても・・・

苦情への誠実な対応を心がけても、申出人の希望に添った解決に至らないこともあります。要望に応えられない理由を説明しても理解してもらえず、その後の申出人との関係性に影響することもあるかもしれません。

しかし、解決できないと思われる苦情でも、少し視点を変えて対応を探ることで、申出人の理解につながる場合があります。例えば事業者では対応できないことでも他のサービスを入れることでかなう場合があるかもしれません。説明を重ねても納得してもらえなかったことでも、医療機関や相談機関に仲介してもらうことで理解が進む場合もあります。

苦情対応が事業者の責務であることは当然ですが、事業者だけで抱え込まず、他機関も含めて利用者の生活や支援上の課題に目を向けることも必要です。対応に行きつまった時、申出人が本当に困っていることは何かをとらえる視点を持つことです。

たとえ解決に至らなくても、対応を検討する一連のプロセスは事業者の力になり、支援の質の向上につながっていくと考えられます。

## VII 苦情対応事例

事例1 職員が厳しいので自分で金銭管理したい

利用者 = Aさん（精神障害）

申出人 = 本人

事業者 = 共同生活援助（グループホーム）

\*\*\*\*\*

申出内容

事業者に金銭管理を依頼しているが、「買い物で〇〇円必要なので」と頼むと、「残高がないので渡せない」と厳しく言われてしまう。自分で購入する昼食のお金が不足することも多く、自分で金銭管理をしたいのだが、事業者から反対されている。

対応経過

事業者としては、Aさんの携帯電話代がかさんでいるため、計画的なお金の使い方ができるよう、一緒に家計簿をつけながら面談を繰り返しており、Aさんの理解は進んできていた。また、Aさんはお金がなくなると食事を抜いてしまうため、健康面に配慮して事業者で提供する食事の利用を勧めており、本人も面談で納得している。これまで行政のケースワーカーも加わり話し合いをするなどして状況を見てきたが、今後は本人の意向を尊重して、通帳を渡すなど本人による金銭管理を段階的に促していく考えている。

解説

行政のケースワーカーも関わりながら、利用者に寄り添う支援と適切な金銭管理がされているようです。利用者の意向を尊重して、段階的に金銭管理を任せていく上でも、過去の問題点や今後の生活上の課題を一緒に考え、残高不足にならないことや、他人にお金を借りないこと等の約束を第三者も交えて行っておくことは、大切な試みかと思えます。



事例2 壊れたいすの弁償を求められ納得できない

利用者 = Bさん（知的障害児）

申出人 = 家族

事業者 = 放課後等デイサービス

\*\*\*\*\*

申出内容

ほかの児童に嫌なことを言われて精神的に不安定になったBさんは、立ち上がって駆け出した際にいすを壊してしまった。幸いけがはなかったが事業者からいすの弁償を求められている。払わないといけないのか。

対応経過

職員が目を離したわずかの時間に起きたことであり、事業者は状況から推察したことを家族に説明した。また、職員の目が行き届かなかったことを謝罪した上で、利用者が任意加入している賠償責任保険で対応してほしいと申出人に協力を求めた。

家族としては、過去にも同様のことがあり、Bさんのことをかばってくれなかった職員への不信感が増していることを訴えた。事業者側は家族の思いを聞き、今回は、Bさんが不安定になったときに職員が対応できなかったことを原因と考え、椅子の修理代は事業者が負担することとなった。

解説

利用者の故意過失が認められる場合は、双方の合意の上で利用者が加入する賠償責任保険を適用することは可能でしょう。しかし、事業者側が本人や家族の意向を確認せずに保険適用の話を進め、トラブルになる場合もあります。今回の事案では利用者の責任能力はなく、むしろ事業者の安全配慮義務が問われる状況でした。こうしたことが繰り返し起きるのであれば、早い段階から安全確保を確認しながら事業者としての対応策を考えておく必要があります。

### 事例3 欠席の連絡をしたが利用料が発生？

利用者 = Cさん（精神障害、発達障害）

申出人 = 本人

事業者 = 就労移行支援

\*\*\*\*\*

#### 申出内容

Cさんは半年前に契約をして事業者を利用しているが体調不良のため欠席が続いていた。利用料の請求書に「欠席時対応加算」と表記されており、事業者に照会して説明を受けたが、その説明が要領を得ない。

#### 対応経過

Cさんは、職員や他の利用者とコミュニケーションがとりづらいつ感じて体調を崩すことが重なっていた。Cさんからの欠席の連絡を受け、事業者では、心身の状態や今後の利用意向等に関する相談に応じていたことから欠席時対応加算として請求していたが、Cさん本人にはそのことを説明していなかった。事業者は、Cさんに「契約の時に制度や支援内容、利用料等の説明が十分にできておらず、事業者の落ち度であった」と反省の言葉を伝え、今後は利用者が理解しやすい資料を作成して、説明責任を果たしていくことを約束した。

#### 解説

就労移行支援・就労継続支援事業に関して、利用者と事業者の認識の違いに起因する苦情が散見されています。制度の複雑さも一因にありますが、初期段階で利用者の思いや考えを受け止めつつ、事業者の考え方も伝えながら信頼関係を築いていく工夫や努力、障害特性に配慮した専門性が求められます。

### 事例4 隣の居室の物音が気になり眠れない

利用者 = Dさん（要介護4、認知症）

申出人 = 家族

事業者 = 特別養護老人ホーム

\*\*\*\*\*

#### 申出内容

入所もないDさんは、なかなか事業者になじめずにいた。隣の居室から聞こえる話し声やテレビの音が気になり眠ることができないと職員に訴えているが、対応してもらえない。

#### 対応経過

事業者で調べたところ、眠れないほどとは言えないが、断続的な物音が毎日のように続いていることを確認した。隣の居室利用者とその家族へ相談を行い、夜間巡回時の声かけも強化したが状況は改善されなかった。事業者は仕方なく、Dさんが別の居室に移ることを提案したところ、Dさんの家族より「なぜこちらが移らなければならないのか」と同意は得られなかった。最終的には、事業者が隣の居室に防音カーテンを取り付けることとし、対応が遅れたことをDさんと家族に謝罪した。

#### 解説

事業者としては検討を重ねて丁寧な対応に努めてきたようですが、それが利用者や家族に上手く伝わらなかったようです。解決策を検討する際、現在どういう段階にあって、いつ頃結果を返せそうかについて、途中経過を含めて報告しておくべきでした。事業者の対応が不誠実だと誤解を受けないためにも、第三者委員を介して苦情解決に取り組む方法も考えられます。



## 事例5 一緒に仕事をしたくない利用者がいる

利用者＝Eさん（精神障害者）

申出人＝本人

事業者＝就労継続支援A型

\*\*\*\*\*

### 申出内容

Eさんは2年ほど前から事業者を利用しているが、同じ利用者であるYさんから、仕事の手順や進み具合について話しかけられるのが嫌である。Yさんと一緒に作業をしたくないのでシフトを変えてもらいたいが、職員に希望を伝えてもかなわず、自分だけが差別されているように感じている。

### 対応経過

Eさんには、これまでYさんのほかにも苦手な利用者がいた時期があり、事業者ではそのたびにEさんと面談を行い、作業場所の調整を行うなどの対応を繰り返してきた。しかしEさんは納得できずに何度も苦情を訴え、ときには相手の利用者につき口調でおどしのような発言をすることもあった。事業者の職員は、Eさんの言動を問題と捉え、服薬の量について主治医に相談することなどをすすめていた。

### 解説

苦情の内容やその背景を知るために傾聴対応は欠かせませんが、訴えを傾聴し続けることが本人の不安や怒り等の感情を増長させることもあるので注意が必要です。同じ内容の訴えが繰り返される場合には、状況に応じて、途中で遮る必要がある場合もあり、相手のペースにまきこまれず毅然とした対応をすることも必要です。

一方で、問題の全てを利用者個人の気質として片づけることには問題があります。きちんと訴えを聞いたうえで、適切な説明や対応をすることが求められます。訴えの内容によっては、主治医と相談したい旨を本人に説明した後、主治医の意見を聞くことも必要かもしれません。

## 事例6 身体にあざがある。虐待では？

利用者＝Fさん（要介護4 認知症）

申出人＝家族

事業者＝短期入所

\*\*\*\*\*

### 申出内容

Fさんがショートステイから帰宅した後、腕に大きなあざができていた。Fさんの夫はすぐに事業者に電話し、利用中に転倒事故などがあったのかを聞いたが、「わかりません」という回答で納得できない。

### 対応経過

事業者では夫からの連絡を受けてすぐに記録の確認や職員への聞き取りを行ったが、原因となるようなことは認められなかった。後日、施設長が自宅に説明に向いたものの、夫は職員による虐待があったと考えていて、話は平行線である。

### 解説

けがの原因となる出来事を職員が直接見ていない場合、事実確認は困難です。しかし、家族の心情としては「わからないというのはおかしい」と不信感に直結してしまう場合があります。

事業者としてはできるかぎり状況を確認の上、具体的な記録や根拠を示しながら説明することが必要でしょう。職員による虐待を疑われている場合は、家族と事業者の2者間では不信感や疑問の解消につながりにくいため、日常の施設内の様子を知っている第三者（第三者委員や家族会等）に関わってもらう方法もあります。

高齢者は日常生活の中で傷やあざやできやすく、家族の小さな不安の気持ちが大きなトラブルの種になることも少なくありません。日頃から家族との連絡を密に取ることや、入居時や家族会などで施設内の虐待防止の取り組みを具体的に説明しておくことも大切です。

## 事例7 今月末で急に解約すると言われた

利用者＝Gさん 重度身体障害者

申出人＝本人

事業者＝居宅介護

\*\*\*\*\*

### 申出内容

体調が悪く急に通院することとなったため、Gさんはその日のヘルパーの利用をキャンセルした。その後、事業者の管理者からGさんに「キャンセルが多いので解約させてほしい」との連絡があった。解約の理由としておかしいと思うし、次の事業者を決めるまでは支援を継続してもらわないと困る。

### 対応経過

事業者としては、Gさんからのキャンセルが多いことが問題なのではなく、訪問した際に体調が悪くヘルパーとのやり取りができないこと、結果としてサービス提供が中止となることが続いたことを理由に契約解除を考えていた。経過を把握している計画相談事業所がGさんにそのことを伝えたところ、その後Gさんは、利用が難しいときには事前に日程変更の連絡を入れるようになった。こうした経過を経て、事業者は次の事業者が見つかるまでの支援を継続することとした。

### 解説

「事業者から一方的に解約を言い渡された」という苦情は少なくありません。対応できるヘルパーがいなく、利用者との信頼関係が築けないなど、支援を継続できないケースはあると思われますが、利用者の同意が得られない状況で契約を終了することは難しいと考えるべきです。

契約に基づきやむを得ない事情で支援を終了せざるを得ない場合でも、十分な予告期間をおくことや丁寧な説明を行うことが必要です。事業者として撤退するとしても、その後の支援が滞らないよう普段から行政や相談支援機関との連携を図っておくことも重要でしょう。本件では、事業者側が契約解除について説明する際に行き違いがありましたが、利用者事業者との歩み寄りによって支援の継続につながりました

## 事例8 第三者委員に相談してみたら・・・

利用者＝Hさん親子

申出人＝家族

事業者＝保育所

\*\*\*\*\*

### 申出内容

お迎えの際、Hさんは同居の家族が発熱していることを保育士に話したところ、その場で厳しい口調で「2週間子どもさんを休ませてください」と言われ、大変驚いた。新型コロナウイルス感染がまん延している状況もあり念のため10日ほど休ませたが、急な利用拒否とその言い方に納得できない。

### 対応経過

Hさんは保育士の突然の対応に大変驚き、園のしおりに書かれていた第三者委員に電話してみた。第三者委員は話を丁寧に聞き、「それはびっくりしましたね」「保育園を休んでもお母さんのお仕事は大丈夫ですか」など、Hさんの気持ちを傾聴したうえで、園長に連絡することを約束した。

休み明けに登園したところ、Hさんは第三者委員同席の上で園長からの謝罪を受けた。園長は、第三者委員の指摘を受けて初めてHさんの不安な気持ちに気づいたこと、この件があってから保健所に相談し、家族の発熱時の対応等についてルール化して保護者に周知することを説明した。

### 解説

新型コロナウイルス感染症まん延により慎重に対応せざるを得ず、事業者側が利用を控えるよう伝える判断はやむを得なかったかもしれません。

しかし、突然休むようにと言われるのは子どもにとっても家族にとっても影響が大きいことです。家族の発熱の場合のルールをあらかじめ説明していたかどうか、休みを伝える際に家族に寄り添った対応がされていたかどうかにより、家族の受け止めは大きく変わるものです。

本件では、事業者の判断は変えられないものの、第三者委員が丁寧な対応を行ったことで申出人の納得が得られ、事業者側の対応改善にもつながりました。

## VIII 関係資料

社会福祉法（抜粋 第82条～86条）	19
各福祉サービスにおける運営基準等(抜粋)	20
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について （平成12年厚生労働省通知《平成29年3月7日一部改正》）	28
事業者段階における「苦情解決」の体制整備について（平成12年全国社会福祉協議会 《令和2年3月1日一部修正》）	34

資料編出典：全国社会福祉協議会発行「都道府県運営適正化委員会事務局の実務」

(令和2年3月)

## 社会福祉法(抜粋)

(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つたときは、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

## 各福祉サービスにおける運営基準等（抜粋）

※苦情を受け付けるための窓口の設置等に関する部分抜粋

### 社会福祉法

（施設の基準）

第 65 条 都道府県は、社会福祉施設の設備の規模及び構造並びに福祉サービスの提供の方法、利用者等からの苦情への対応その他の社会福祉施設の運営について、条例で基準を定めなければならない。

2 都道府県が前項の条例を定めるに当たっては、第 1 号から第 3 号までに掲げる事項については厚生労働省令で定める基準に従い定めるものとし、第 4 号に掲げる事項については厚生労働省令で定める基準を標準として定めるものとし、その他の事項については厚生労働省令で定める基準を参酌するものとする。

- (1) 社会福祉施設に配置する職員及びその員数
- (2) 社会福祉施設に係る居室の床面積
- (3) 社会福祉施設の運営に関する事項であつて、利用者の適切な処遇及び安全の確保並びに秘密の保持に密接に関連するものとして厚生労働省令で定めるもの
- (4) 社会福祉施設の利用定員

3 社会福祉施設の設置者は、第 1 項の基準を遵守しなければならない。

### 特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準

（苦情処理）

第 29 条 特別養護老人ホームは、その行った処遇に関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 特別養護老人ホームは、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 特別養護老人ホームは、その行った処遇に関し、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 特別養護老人ホームは、市町村からの求めがあつた場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

## 指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準

(苦情処理)

第 33 条 指定介護老人福祉施設は、その提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定介護老人福祉施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関し、法第 23 条の規定による市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、入所者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定介護老人福祉施設は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。
- 5 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法（昭和 33 年法律第 192 号）第 45 条第 5 項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第 176 条第 1 項第 3 号の規定による調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の規定による指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 6 指定介護老人福祉施設は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

## 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準

(苦情解決)

- 第 39 条 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。
- 2 指定居宅介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
  - 3 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第 10 条第 1 項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
  - 4 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第 11 条第 2 項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは指定居宅介護の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
  - 5 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第 48 条第 1 項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
  - 6 指定居宅介護事業者は、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、第 3 項から前項までの改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。
  - 7 指定居宅介護事業者は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が同法第 85 条の規定により行う調査又はあつせんにてできる限り協力しなければならない。

第 184 条 (略) 第 36 条から第 41 条まで、(中略) の規定は、指定就労移行支援の事業について準用する。

第 197 条 (略) 第 36 条から第 41 条まで、(中略) の規定は、指定就労継続支援 A 型の事業について準用する。

第 202 条 (略) 第 36 条から第 41 条まで、(中略) の規定は、指定就労継続支援 B 型の事業について準用する。

### 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準

(苦情解決)

- 第 52 条 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。
- 2 指定障害者支援施設等は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
  - 3 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第 10 条第 1 項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定障害者支援施設等の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
  - 4 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第 11 条第 2 項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは施設障害福祉サービスの提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

- 5 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第 48 条第 1 項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定障害者支援施設等の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 6 指定障害者支援施設等は、都道府県知事、市町村又は市町村長からの求めがあった場合には、第 3 項から前項までの改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。
- 7 指定障害者支援施設等は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が同法第 85 条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力しなければならない。

### 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準

(苦情への対応)

- 第 14 条の 3 児童福祉施設は、その行つた援助に関する入所している者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。
- 2 乳児院、児童養護施設、障害児入所施設、児童発達支援センター、児童心理治療施設及び児童自立支援施設は、前項の必要な措置として、苦情の公正な解決を図るために、苦情の解決に当たつて当該児童福祉施設の職員以外の者を関与させなければならない。
  - 3 児童福祉施設は、その行つた援助に関し、当該措置又は助産の実施、母子保護の実施若しくは保育の提供若しくは法第 24 条第 5 項若しくは第 6 項の規定による措置に係る都道府県又は市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従つて必要な改善を行わなければならない。
  - 4 児童福祉施設は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が行う同法第 85 条第 1 項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

## 児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準

(苦情解決)

第 47 条 指定福祉型障害児入所施設は、その提供した指定入所支援に関する障害児又は入所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定福祉型障害児入所施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定福祉型障害児入所施設は、その提供した指定入所支援に関し、法第 24 条の 15 第 1 項の規定により都道府県知事（指定都市にあっては指定都市の市長とし、児童相談所設置市にあっては児童相談所設置市の長とする。以下この項及び次項において同じ。）が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定福祉型障害児入所施設の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び障害児又は入所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定福祉型障害児入所施設は、都道府県知事からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を都道府県知事に報告しなければならない。
- 5 指定福祉型障害児入所施設は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が同法第 85 条の規定により行う調査又はあつせんのできる限り協力しなければならない。

## 児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準

(苦情解決)

第 50 条 指定児童発達支援事業者は、その提供した指定児童発達支援に関する障害児又は通所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定児童発達支援事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

- 3 指定児童発達支援事業者は、その提供した指定児童発達支援に関し、法第 21 条の 5 の 22 第 1 項の規定により都道府県知事（指定都市にあつては指定都市の市長とし、児童相談所設置市にあつては児童相談所設置市の市長とする。）又は市町村長（以下この項及び次項において「都道府県知事等」という。）が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定児童発達支援事業者の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び障害児又は通所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に関して都道府県知事等が行う調査に協力するとともに、都道府県知事等から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定児童発達支援事業者は、都道府県知事等からの求めがあつた場合には、前項の改善の内容を都道府県知事等に報告しなければならない。
- 5 指定児童発達支援事業者は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が同法第 85 条の規定により行う調査又はあつせんにできる限り協力しなければならない。

（準用）

第 71 条 （略）第 47 条から第 50 条まで（中略）の規定は、指定放課後等デイサービスの事業について準用する。（以下、略）

### 救護施設、厚生施設、授産施設及び宿所提供施設の設備及び運営に関する基準

（苦情への対応）

- 第 6 条の 2 救護施設等は、その行つた処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。
- 2 救護施設等は、その行つた処遇に関し、生活保護法第 19 条第 4 項に規定する保護の実施機関から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従つて必要な改善を行わなければならない。
  - 3 救護施設等は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が行う同法第 85 条第 1 項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

## 婦人保護施設の設備及び運営に関する基準

(苦情への対応)

第 6 条 婦人保護施設は、その行った処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等必要な措置を講じなければならない。

2 婦人保護施設は、その行った処遇に関し、売春防止法第 34 条に規定する婦人相談所から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

3 婦人保護施設は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が行う同法第 85 条第 1 項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

障 第 4 5 2 号  
社 援 第 1 3 5 2 号  
老 発 第 5 1 4 号  
児 発 第 5 7 5 号  
平成 12 年 6 月 7 日

( 一 部 改 正 )  
雇 児 発 0 3 0 7 第 1 号  
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号  
老 発 0 3 0 7 第 42 号  
平成 29 年 3 月 7 日

都道府県知事  
各 指定都市市長 殿  
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長  
厚生省社会・援護局長  
厚生省老健局長  
厚生省児童家庭局長

### 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について

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、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ものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

## 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

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

### 1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。

### 2 苦情解決体制

#### (1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

#### (2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
  - ア 利用者からの苦情の受付
  - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

#### (3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

- 設置形態

ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 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、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

### 3 苦情解決の手順

#### (1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
  - ア 苦情の内容
  - イ 苦情申出人の希望等
  - ウ 第三者委員への報告の要否
  - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
  - 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
    - ア 第三者委員による苦情内容の確認
    - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
    - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

## 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

全国社会福祉協議会

社会福祉の増進のための社会福祉法等の一部を改正する等の法律(平成 12 年 6 月 1 日法律第 111 号)の施行に伴う、社会福祉法第 82 条の規定及び局長通知「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について(平成 12 年 6 月 7 日付障第 452 号、社援第 1352 号、老発第 514 号、児発第 575 号)」により、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ものとされました。

このため、事業者段階における「苦情解決」の体制整備の参考に資するため、業務の流れ、書式(例)及び掲示又はパンフレットに盛り込む内容例を作成いたしました。

### 1. 業務の流れ

#### (1) 苦情の受付

- ◇苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- ◇苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
  - ア. 苦情の内容
  - イ. 苦情申出人の希望等
  - ウ. 第三者委員への報告の要否
  - エ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ◇ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

#### (2) 苦情受付の報告・確認

- ◇苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- ◇投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- ◇第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

#### (3) 苦情解決に向けての話し合い

- ◇苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

◇第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

#### (4) 苦情解決結果の記録、報告

◇苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア. 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。

イ. 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ. 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

#### (5) 解決結果の公表

◇利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

## 2. 書類の整備

「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施するため、各事業所では業務の流れに沿って各種書類を準備する必要があります。特に、苦情受付書をはじめ別紙に例示するものは基本となる書類であることから、各々の事業所で書類を整備する際の参考資料として活用いただきますようお願いいたします。

① 苦情受付書 [書式①]

② 苦情受付報告書 [書式②]

③ 苦情解決結果報告書 [書式③]

## 3. 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する必要があります。

周知のため、事業所内での掲示やパンフレットに盛り込むべき内容は、別紙(例)を参考として各事業所で整備していただきますようお願いいたします。

① 掲示又はパンフレットに盛り込むべき内容(例) [別紙1]

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	年 月 日 ( 曜日 )		苦情の発生時期	年 月 日	受付 No.	
記入者			苦情の発生場所			
申出人	氏名(フリガナ)		住所	TEL		
	利用者との関係	本人、親、子、その他( )				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入						
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他( )				
申出人の希望等						
備考						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他[ ]					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[ ]					
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[ ]					

[書式①表]



[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

## 苦情受付報告書

年 月 日

苦情申出人 様

第三者委員名 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

### 記

苦情の申出日	年 月 日( 曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他( )
苦情の内容			

[書式③]

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

## 苦情解決結果報告書

年 月 日

第三者委員（苦情申出人） 様

苦情解決責任者名 印

年 月 日付けの苦情（受付 No. ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

【掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）】

年 月 日

利用者各位

事業者名

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- |            |             |       |
|------------|-------------|-------|
| 1. 苦情解決責任者 | ○ ○ ○ ○     | (肩書)  |
| 2. 苦情受付担当者 | ○ ○ ○ ○     | (肩書)  |
| 3. 第三者委員   | (1) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |
|            | (2) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、〇〇県社会福祉協議会（連絡先を記載）に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

---

福祉サービス事業者のための苦情対応マニュアル

苦情解決ハンドブック

令和3年5月発行

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会 かながわ福祉サービス運営適正化委員会

〒220-0825 横浜市神奈川区反町3丁目17-2 神奈川県社会福祉センター

TEL 045-311-8861 / Fax 045-312-6302 / Mail tekisei@knsyk.jp

---