

苦情解決マニュアル

「本マニュアルは利用者・家族・地域住民等への
対応を基本とするが、職員にもこれを適用する。」

特定非営利活動法人

一の会

2017年4月1日制定

2023年4月1日改定

◇ 社会福祉法

(社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

第八十二条 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。

1) はじめに

「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1日 法律第111号）」の施行に伴い、社会福祉法第82条により、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ています。

このマニュアルは、社会福祉法第82条の規定をふまえて適切な対応を行うことにより、利用者等が安心して生活できる環境を整え、迅速な改善を図るための対応手順及び留意事項を定めるものです。

苦情解決の仕組みが定められた理由の一つは、長年の措置制度によって根付いている『福祉サービス＝与えられるもの』というイメージからの脱却であり、もう一つは利用者や家族の声を活かし、福祉サービスの質の向上です。つまり苦情解決制度は、利用者・事業者の双方にとってメリットのある制度となります。

2) 「苦情」とは

- ・職員が提供したサービス及び相談援助等に対する不満、またはサービスを利用する側に何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等を「苦情」といいます。
- ・日常的に職員が提供するサービス及び相談援助等の中で挙がる「要望」「相談」「不満」においても、適切な対応を行い、記録に残す必要があります。これらにどう対応するかによって後に「苦情」として現れることもあります。

3) 体 制

	役割	属性
1. 苦情解決責任者 梅林 圭子	苦情解決の責任主体を明確にするために設置する。苦情解決の仕組みの周知や苦情申出人との話し合いによる解決、改善を約束した事項の執行と全体の責任を担う。	施設長や理事がふさわしいとされています。
2. 苦情受付担当者 吉野 夏恵	苦情の申出をしやすくするために設置する。苦情を随時受付、苦情解決責任者・第三者委員への報告。受付から解決・改善までの経過と結果について記録する役割を担う。	当該事業所職員が担当します。
3. 第三者委員 吉濱 満 氏 佐藤 豊 氏 神村 宏 氏	苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を図るために設置する。利用者が職員に苦情申出をしにくい際の苦情受付や、話合いの立会い、助言や解決案の調整、日常的な利用者の状況把握、意見聴取の役割を担う。	社会的に公正な立場で行動し、意見等を言及いただける、地域の代表者及び学識経験者をお願いしています。

4) 基本的な心構え

【話をよく聞く】

不安を感じながら苦情を訴えている方が大半だと思われます。そのような状況で誠意のない対応や主張ばかりをしてしまうと更なる苦情や施設に対する不信感にも繋がります。まずは相手の主訴に耳を傾け、受け止める必要があります。

【プライバシーに十分に配慮する】

苦情は非常にデリケートな問題を扱う場合が多く、人に知られたくない内容が大半です。そのためプライバシーに十分に配慮した対応が必要です。

【報告・連絡・相談を徹底する】

苦情を受け付けるのは必ずしも担当者とは限りません。よってどんな小さなことでも担当者に伝える必要があります。何が苦情に繋がるかは誰にもわからない為、一人で判断するのではなく対応者との情報の共有が必要です。ただしいかなる場合でも申し出者の了解を得ることが必要です。

【迅速に対応する】

時間が経てば経つほど、申出人は苦情に対して真剣に対応してくれていないという思いが募ります。逆に迅速に対応することで苦情を真剣に受け止め、対応してくれたという信頼感に繋がります。

【事実を確認する】

事実関係の確認を怠ると『やった、やらない』『言った、言わない』の循環論に陥ってしまい、苦情が長期化してしまう虞があります。また確認作業についてはその経過を記録として残しておく必要もあります。

【わかりやすい説明をする】

対応の結果を伝える際には分かりやすい言葉で丁寧に説明し、理解してもらう必要があります。また事実に関しては習慣を交えず、隠したり、脚色したりせず、真実を伝える必要があります。

【苦情解決制度のPR】

苦情や要望を表明することは利用者の権利であること、また施設が提供するサービスの向上に繋がるという事を踏まえ、日常的に利用者や家族にそのことを伝え、理解をしてもらう必要があります。

5) 具体的な役割

苦情解決責任者

【利用者への周知】

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について、施設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。

【苦情内容の報告の受理】

受け付けた苦情のすべてについて報告を受け、その内容を承知していることが必要です。

【苦情解決に向けての話し合い】

苦情申出人との話し合いの場を設定するなど苦情の解決に努めます。必要に応じて第三者委員に助言や立会いを求めます。

【改善結果を苦情申立人に報告】

苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後、報告をします。（概ね1ヶ月以内に報告）

【苦情解決の結果を第三者委員に報告】

一定期間毎に苦情解決の取り組み状況について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。

苦情受付担当者（苦情解決責任者の指揮命令のもと苦情解決業務にあたります。）

【苦情の受付】

利用者や家族等からの苦情を随時受け付ける体制を整えます。

【苦情内容・申出人の意向確認と記録】

利用者からの苦情受付にあたって「苦情の内容」「苦情申出人の希望」「第三者委員への報告の要否」「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、立会いの要否」などを申出人に確認し、書面に記録します。投書など匿名の苦情については苦情解決責任者へ報告のうえ、第三者委員に報告し、必要な対応を行います。

【苦情解決責任者及び第三者委員への報告】

受け付けた苦情すべてを苦情解決責任者と第三者委員へ報告します。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示があった場合を除きます。

【経過の記録】

苦情を受け付けた時点から、解決・改善が行われるまでの経過についてきちんと書面に記録します。また、その後の経過報告についても苦情解決責任者に逐次報告することが必要です。

6) 第三者委員

活動にあたっての留意点

【利用者の権利擁護・利益保護の優先】

苦情を申し立てたことによりサービス提供者から不当な仕打ちを受ける虞があると、利用者は実名を明かすことを避けたくくなります。それだけ利用者は弱い立場にあることを十分に考慮しなければなりません。

【中立性・公平性・客観性の確保】

第三者委員は、可能な限り様々な視点から事実関係の把握や調査を行い、その上で、公正、妥当かつ苦情申出人と事業者が歩み寄れる解決案を調整していく事が求められます。

【サービス利用者の理解】

第三者委員は、できるだけ利用者の状況についての知識を習得し、コミュニケーションの取り方を工夫することが必要となります。

例えば、精神保健福祉に関する相談者は、精神疾患を持つ本人や家族はもちろん、病気でなくても精神面の悩みを持つ方など様々で、なかには周囲の人達の言動に敏感で対人関係が苦手な方や、過去のつらい経験などで心を萎縮させ、臆病になってしまっている方もいます。そうした相談者にとって相談することは大きな不安や緊張感を伴うもので、自分では解決できない問題を抱え苦しんだ末、ようやく勇気を出して助けを求めて来談されたと考えてよいでしょう。

相談者が最初に出会う相談対応者の果たす役割はとても重要です。まずは、相談に来てくれたことを尊重し相手を受け入れる姿勢を示すこと、混乱し感情的になっている気持ちを和らげることから始めます。気持ちを充分受け止めた後に、具体的な相談内容の聴き取りに進んでいくことで、孤立を防ぎ、相談者へ豊かな生活をもたらします。

また、聴覚障害者の人には筆談を用いる、視覚障害の人には関係書類をひとつひとつ読み上げる、高齢者にはゆっくり時間をかけて何度も説明することなどが求められます。

【サービス内容のチェック】

福祉サービス利用者の中には、年齢や障がい、家族等の保護者や代理人の不在などによって、本人から苦情の申し出が期待しにくい利用者もいます。このような利用者を対象とする第三者委員は、利用者の立場に立って、サービス内容、提供方法、利用のしやすさなどについてチェックすることが望まれます。

【信頼関係の構築】

第三者委員は、利用者やその家族と日頃から話す機会をつくり、何でも話せる信頼関係を築いておくことが大切になります。

【守秘義務の厳守】

基本的なことですが、第三者委員として知り得た個人情報や秘密は漏らしてはなりません。もちろん、第三者委員を終えたあとも同じです。

【関係機関との連携】

基本的には、第三者委員と事業者の間で解決できることが望まれますが、他の苦情解決機関や県運営適正化委員会に相談することや、他機関へ解決を委ねることが必要な場

合もあります。

第三者委員の活動

【苦情内容の聴取】

事業者に対する苦情は、原則として事業所内の苦情受付担当者に申し出ることとされています。従って、第三者委員はまずこの苦情受付担当者から苦情内容について報告を受け、苦情内容を正確に把握します。

(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する場合は除きます。)

【苦情申出人への通知】

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後、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知するとともに、苦情の内容に食い違いがないか、苦情申出人に確認します。

【苦情申出人への助言】

苦情申出人から相談をされた場合や、事業者との話し合いに際して申出人から助言を求められた場合は、第三者委員として助言をします。但し、第三者委員は基本的に利用者の立場をより尊重すべきであって、事業者よりの立場で説得するような行為は決して行ってはなりません。

【事業者への助言】

苦情申出人の内容を事業者に伝えるとともに、事業者として改善すべき点等がある場合は、第三者委員として助言をします。苦情申出人との話し合いに際して事業者から助言を求められた場合は、利用者の気持ちや立場に十分配慮しつつ、中立、公正かつ客観的な立場から助言をします。

【話し合いへの立会い】

苦情申出人あるいは苦情解決責任者の要請に応じて、両者の話し合いに立ち会います。

話し合いは、まず第三者委員が苦情内容を確認したうえで進めます。第三者委員は、両者の話し合いがスムーズにいくよう努め、中立・公正かつ客観的な立場から助言を行います。両者の言い分を十分聞いた上で、話がなかなかまとまらない場合には、両者が歩み寄れる解決案を提示します。話し合いの結果や改善事項等については、書面で記録されることとなりますが、最終的には苦情申出人および苦情解決責任者ととも第三者委員がそれらの事項を確認します。

【改善状況等の報告聴取】

事業者が改善を約束した事項について、第三者委員は一定期間経過後、苦情解決責任者から改善がされているかどうかの報告を受けることになっています。約束どおり改善がなされ、結果的にサービスの質の向上につながったかどうかについても第三者委員は確認する役割があります。

また、苦情が申し立てられてから苦情が解決するまで、一定期間毎にその経過や結果について第三者委員は報告を受け、必要に応じて助言を行います。

【日常的な状況把握と意見傾聴】

第三者委員は、相談日などの定期的な訪問や相談日以外にも、様々な機会をとらえてできるだけ訪問を行い、利用者の日常的な状況を把握するとともに、利用者の話を聞き、相談にのったり助言をしたりする機会をつくります。

また、第三者委員は事業所の状況を把握しておくことも必要です。利用者から苦情の相談を受けた時でも事業所の状況を把握しておくことで、その原因や対応方法、改善案の提示なども容易になるため、行事や家族会、職員会議への参加も重要になります。

(詳細は別紙活動要綱、様式6を参照)

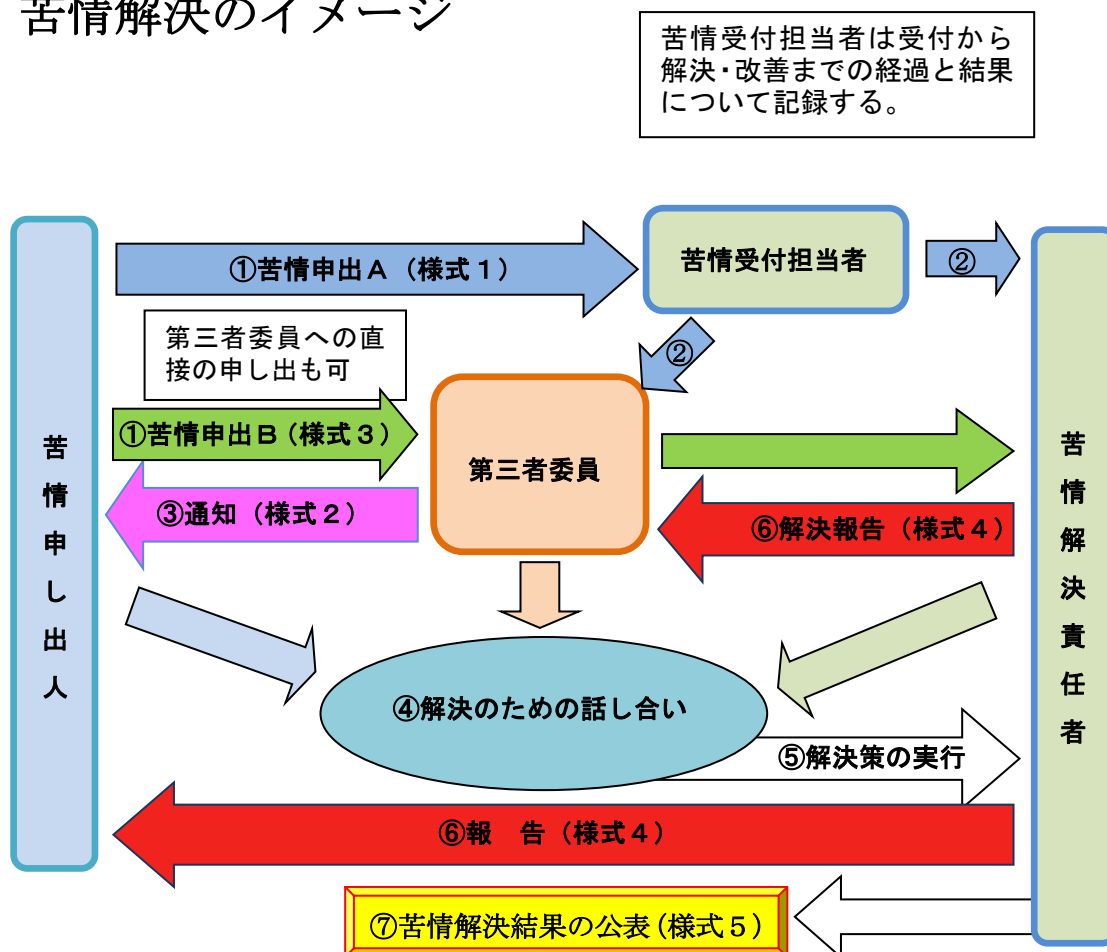
【第三者委員への直接の相談】

苦情解決の仕組みでは、利用者は基本的に苦情受付担当者を通して苦情を申し立てることになっていますが、事業所の職員である苦情受付担当者に話すこと自体を負担に感じる利用人も少なくありません。

その際は申出人の了解を得て苦情解決責任者に報告します。申出人の了解が得られない場合は解決が難しい旨を伝え、匿名扱いで報告できる方法を含めて苦情解決責任者への報告に同意を得られるよう働きかけます。

その上でも苦情解決責任者への報告を拒否する場合は第三者委員自身が申出人に対する相談、話し合いをすすめ、苦情解決に向けた取り組みを行う事が大切です。

7) 苦情解決のイメージ



8) 想定される状況

匿名での苦情の申出も少なくありません。匿名で苦情を申し入れるということは、経背景に色々な事情が隠れている可能性があります。苦情の内容が深刻であればあるほど、実名を明かす事を避け事業所への不信感を持っている場合もあります。

このような場合にも通常の苦情と同様に受け付け、申出人が拒否しない限り苦情解決責任者、第三者委員に内容を報告することになります。

しかし、現実的には匿名での苦情への対応は不調に終わることが多いと言えます。基本的な事項が確認できない場合には事実上取り扱いが不可能となることもあります。対応としては『苦情を申し入れることによって申出人に不利益が及ばない事』を説明し実名での申出を促していく必要があります。また一方で『例え匿名で苦情を申し出ても内容によっては個人が特定されてしまう可能性がある事』も事前に伝えておく必要があります。

匿名でかつ申出人が特定できないものとして、以下のケースが考えられます。

【電話相談の場合】

電話での匿名の相談を受けた場合、話を十分に聞いた後に、できるだけ氏名・連絡先を教えてくださいたいことを依頼します。その際にプライバシーを守る事を約束すると同時に、匿名では解決が難しいことも説明します。それでも申出人が拒否する場合には、解決に向けて引き続き連絡を取りたいので申出人から定期的に電話をもらえるよう依頼する必要があります。

【手紙・文書の場合】

匿名の封書の場合は、相手に連絡を取る事ができません。このような場合には掲示板や広報誌などを活用して、手紙をくれた人から連絡をもらう働きかけが必要です。それでも申出人から連絡がこない場合は、苦情解決責任者や第三者委員と相談のうえ、今後の対応策を検討し、場合によっては対応不可とします。

なお、苦情の内容について、軽微なものであれば改善し、結果を公表するという手段をとれますが、内容が重大で利用者や職員を巻き込んだ事実確認が必要な場合は、慎重な判断が必要です。

【FAX・Eメール・webへの書き込みの場合】

FAXの場合も送信元を不記載にしたり、コンビニを利用している場合は申出人に連絡を取ることができません。手紙と同様の対応が必要になります。Eメールの場合は返信をして連絡を促すことができますが、webへの書き込みなどについては申出人とコンタクトを取るとは難しいと思われます。

またweb上での書き込みは不特定多数の方が閲覧可能なので、内容が事実無根の場合は、早急に削除依頼をするなどの対策が必要です。

第三者委員の巡回に関する活動要領

1. 目的

利用者の日常的な状況と共に各事業所の状況も把握することで苦情や相談を受け付けた際、その原因や対応方法、改善案の提示等に活かすため。

2. 活動内容

各施設を巡回する中で利用者の日常的な様子や困りごと等の相談にのり助言を行う。
また職員会議等に参加することで各事業の状況等の把握に努める。
巡回を行った後にその都度報告書（様式6）を作成し訪問先の施設に提出する。

3. 窓口

2（ツ一）に設置されている苦情受付担当者吉野夏恵を窓口とし実際の訪問日等の日程調整等を行う。

附則

1. 2020年4月1日改定 第三者委員変更
2. 2021年4月1日改正 第三者委員変更
3. 2022年6月17日改正 第三者委員変更（追加）
4. 2023年4月1日改定 苦情受付担当者変更