

利用者の声 受け止めていますか？

～事業所における苦情解決体制づくりへのサポートガイド～

部屋のカーテンを
早朝から開けられた…

やりたくない作業を
やらされる…

最初に聞いた説明と
違う…

職員が忙しそうで
話しかけにくい…

挨拶がなかった…

服の入れ間違いが
最近多いな…

別のテレビ番組が
見たいのに…

あんなこと言われて
傷ついたな…

送迎をお願いしているのに
遅れたり、来ないことがある…

利用者からのこんな声、
聞いたことはありませんか？

社会福祉法人 全国社会福祉協議会



苦情とは—利用者の「困りごと」にもっと関心を—

- 利用者は日々の生活の中で困りごとや相談ごとを抱えることがあります。利用者の声は相談・意見・要望など様々なかたちで現れます。
- 困りごとや相談ごとには、不安や不満な気持ちが隠れていることがあります。利用者の声に適切に対応をしないと苦情につながる可能性があります。
- よりよいサービス提供には、利用者のどんな小さな声であっても拾い上げて、対応することが大切です。

苦情は、サービスの質の向上につなげるチャンスでもあります

事業所でこんなことはありませんか

利用者から「ちょっといいですか?…」と話しかけられたが、職員は、忙しいから話だけ聞いて、そのまま…

- 利用者の声をそのまま放置してしまったり、適切に対応をしないと、利用者や家族の信頼を失い、支援やサービスの提供が難しくなることがあります。
- 利用者からの声を聞くのは、担当者や管理職の仕事だと思いませんか。何かあったときにいつでも職員に言える関係をつくるためには、利用者の声を受け止め、小さなことでも拾い上げる環境・仕組みづくりが求められています。
- 担当者だけではなく、職員一人ひとりに利用者の声を聞くという姿勢が大切です。
- ◆ 利用者への解決・対応方法は、担当者や管理職まかせにするのではなく、組織としてどのような対応が最善か、みんなで検討をすることが大切です。どうしたらより良い支援に、次の取り組みにつなげられるかという視点で考えることで、福祉サービスの質の向上につなげることができます。

MEMO

.....

.....

.....

.....



事業所が利用者の声、苦情に向き合う意義とは

- 事業所が利用者の声や苦情に向き合い、適切な対応をすることで、利用者は安心してサービスの利用を継続することができます。
- 事業所にとっても、利用者の声や苦情を受け止めて、日々の業務・環境を見直すことにより、業務の改善・サービスの質の向上につなげることができます。
- これらは、福祉サービスの向上に向けて、利用者と事業所がともに進めていくもので、こうした取り組みは他の利用者にとっても、事業所にとってもメリットがあるものになります。

- 社会福祉法では、「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。」(82条)と規定しています。これに基づき、国では指針を定めています。
- 厚生労働省通知「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」において苦情解決の目的や体制・手順等が規定されています。



MEMO

.....

.....

.....

.....

.....



苦情解決体制をつくろう



利用者の声を受け止め、福祉サービスの質を向上につなげるには、苦情解決体制を整備した上で、事業所にあった環境・仕組みをつくる必要があります。

事業所が整備しなければならない体制は、
①苦情解決責任者、②苦情受付担当者、③第三者委員です。

1 苦情解決責任者

苦情解決の責任者として、苦情解決の仕組みを整備し、利用者へ周知を図ります。また、申し出のあった利用者の声や苦情に対して、解決案の提示や話し合いを行い、苦情の内容やその対応を公表する役割があります。解決案をもとに事業所の仕組みの改善をすることも大切です。利用者の声を日々の業務に活かしサービスを向上させるため、組織の運営を担う施設長や法人の理事等が担当します。

2 苦情受付担当者

利用者の苦情を受け付ける窓口であり、申し出があった際に相談支援として傾聴して受け止め、状況・事実を把握し意向を確認します。また、他の職員が受け付けた利用者の苦情を集約します。受け付けた苦情は記録し、苦情解決責任者や第三者委員への報告を行います。苦情の内容や職員の勤務体制に応じて苦情受付担当者が複数名いると、より対応がしやすくなります。

3 第三者委員

利用者が気軽に安心して相談できるために、また事業所にとってはサービスの質を改善・向上について、ともに考えていく、外部の視点を導入するために設置します。

役割

- 利害関係のない第三者の立場で相談を受ける。
- 苦情の放置や密室化を防ぐ。
- 中立性・客観性を確保し利用者の立場に配慮して判断をする。
- 利用者との意見交換等を通して潜在的な不満・意見・要望を発見する。

担い手

- **利用者にとって話しやすい人を選んでください。**
- 地域からの信頼を得ている人。

● 監事または監査役 ● 社会福祉士 ● 民生委員・児童委員 ● 大学教授 等
厚生労働省「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」より

設置方法

- 事業所単位の他、法人単位や複数事業所、複数法人での設置も可能。



利用者の声を聞くための体制づくりに取り組む事業所の事例から、
自分の事業所で取り組めることを考えてみましょう!

事例

1

まずは利用者の声に耳を傾けよう!

A事業所(救護施設)では、利用者の声を聞くために職員全員で利用者の困りごとや相談ごと、苦情を聞き取る体制・環境づくりを進めています。

当初、苦情は苦情受付担当者に申し出るという体制でした。そのため、利用者が伝えたいときに担当者がいなかったり、言いやすい職員とそうでない職員がいたりしたため、結果として利用者が言い出せずに我慢する事態になってしまいました。

また、苦情解決について、「利用者から上がる声の何が苦情で、何が希望・要望なのかの線引きが自分たちには難しい。」との声が職員からありました。そこで、「すべての声に対して組織として検討して対応しよう」という方針を事業所で決め、困りごと・意見・相談・要望もすべて苦情として一旦、取り上げることにしました。

今では職員全員が困りごと・意見・相談・要望や苦情を受け付けるようにし、利用者にもそれを伝えていきます。受け付けた内容について、すぐに対応することを基本として、職員はそれぞれが受け付けた内容をメモに書き、職員全員が見えるように事務所にあるノートに貼り付けています。

苦情受付担当者が月に一度、ノートに書かれた内容等を取りまとめて記録し、苦情解決責任者である施設長は週に一度内容を確認しています。取りまとめた内容は、苦情委員会で協議し、利用者にはフィードバックをするようにしています。

職員全員で受け付ける体制づくりをしたことにより、“苦情は言うてはいけないもの”ではなくなり、利用者との職員との風通しがよくなりました。また、特定の職員だけがやらなければならないものということもなくなり、苦情受付担当者の負担も減ったようです。



第三者委員をうまく機能させている事業所を参考に
第三者委員の活用方法を考えましょう!

事例

2

第三者委員の活用を!

B事業所(障害者支援施設)では、第三者委員を積極的に活用するために、第三者委員の配置やかかわりに工夫をしています。

利用者が相談しやすいよう、3人の方に第三者委員を依頼しています。同性同士のほうが話しやすい相談等もあることから、ある時期は女性2人、男性1人とし、女性2人のうち1人は民生委員・児童委員に、もう1人は親の会の役員にお願いし、男性は学識経験者にお願いをしました。

また、利用者や第三者委員が顔のみえる関係を築くために、毎月1回第三者委員による相談日を設定し、第三者委員のうち1人が交代で毎月1回 17:00~19:00の間、施設内の相談用机に座り、相談を受けるようにしました。その他に、第三者委員は投書箱を毎月1回交代で確認しに行くこと、そして年1回、利用者全員と第三者委員の懇談会を開催するようにしたため、1人の第三者委員が年間少なくとも9回は施設を訪問し、利用者や顔を合わせるようにしています。

こうした取り組みを通じて利用者が第三者委員を知り、気軽に相談できる関係を築くことができている。また、苦情があがった際には第三者委員が立ち合いをしています。



事業所で、苦情解決に取り組もう

事業所では、職員一人ひとりに利用者の声を聞く姿勢が求められますが、苦情として申し出があった場合の対応は、以下の流れが基本となります。

まずは 苦情相談の仕組みの整備・周知をしてください!

- 苦情の申し出方法の説明
- 利用の手引きへの記載
- **重要事項説明書への記載**
- 苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の氏名の掲示
- ホームページ等での苦情対応状況の公開 等

こんな取り組みをしているところもあります

- 相談日の設定
 - アンケート(本人・家族)の実施
 - 満足度調査の実施
 - 第三者委員の定期的な訪問
- ※メールやSNS等も活用しましょう

苦情の申し出

1

苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情を随時受け付ける。
 - 職員が受けた相談や困りごとで、苦情として取り上げる必要があるものについても、受け付ける。
- ※第三者委員が直接受け付けることもできる。

2

苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、苦情を苦情解決責任者および第三者委員に報告する。
(申出人が希望しない場合は、第三者委員への報告は行わない)
- 第三者委員は、申出人へ、苦情の報告を受けたことを連絡する。
- 匿名の苦情も、苦情解決責任者・第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

MEMO

.....

.....

3

話し合い・解決案の調整

- 苦情解決責任者は、事実確認等を行い、申出人との話し合いにより解決を図る。
- 必要に応じて、第三者委員の立会いを要請することができる。

4

苦情対応の記録・確認

- 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録する。
- 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について一定期間経過後、申出人と第三者委員に報告する。

5

公表

- 解決の結果を実績の有無に関係なく、個人情報に関するものを除き、事業報告書や広報誌等
に実績を掲載し、公表する。

※ホームページ等で、苦情の内容や対応状況を公表している事業所もあります。

MEMO

.....

.....

.....

.....

.....



伝えてよかった!

～実際に自分の思いを伝えた利用者～

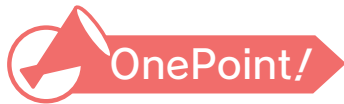
1

障害者施設利用者Aさんの声

私は障害者施設に通っています。事業所に通う中で、こうして欲しいと思うことはたくさんあったけれど、お世話になっている事業者に文句を言ってはいけないと思っていました。そんなこともあってフラストレーションがたまり、職員との関係もギクシャクしていました。

事業所の苦情解決のポスターを見て、ある日、苦情受付担当者に日頃の想いを話してみました。親身に話を聞いてくれ、丁寧な説明をしてもらい、職員間でも共有があったようです。

それからは職員の姿勢も変わり、いまでは事業所に行くことが楽しくなりました。制度上できないこともあり、苦情が全部解決したわけではないけれど、この事業所は自分たちのことを大事にしてくれるところだということがよくわかり、伝えてよかったと思っています。



伝えてよかった!

～行事日程の変更を早めに伝えてほしい保護者～

2

保育所へ子どもを通わせる保護者Bさんの声

私は、子どもを保育所に通わせている保護者です。保育所では、行事が平日に開催されることがありますが、先日は行事日程の変更が直前に「園だより」で届き、休暇の都合がつかず、参加をあきらめました。

子どものためにできるだけ参加したいので、担任保育士に「行事日程の変更はできるだけ早く教えてほしいです。」と伝えました。

相談後、担任保育士から園長へ報告、園内で検討し、「園として連絡ノートや送迎時にお知らせするなど、できるだけ早く伝えるように徹底する。」と話がありました。

相談に対して、園として対応を迅速にしてもらえたことで相談して良かったと感じました。

2024年3月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 政策企画部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2新霞が関ビル

TEL 03-3581-7889 FAX 03-3580-5721