

## 1. 社会福祉の質の変化

### ■ 社会福祉基礎構造改革に至る背景

国民の生活水準が向上したことにより、国民全てが福祉の対象になってきた。対象者の価値観、生活体験、生い立ちも多様化し、福祉がその多様化したニーズに対応しなければならなくなった。

### ■ 措置の時代から契約の時代へ

措置の時代は、サービスの利用にあたっては、行政権限による措置に基いて進められてきた。措置制度下においては、行政が細かく指導監督することにより一定のサービス水準を保ってきた側面があった。それが今回の改正に伴い、利用者本位の契約制度になり今後は、サービス利用者とサービス提供者との契約に基づいてサービスが利用・提供されることになるであり、そのためにも、職員の資質の向上が検討されたり、サービスの質の向上のための自己評価や第三者機関による評価制度の導入が規定されることとなった。

### ■ 苦情解決制度が社会福祉法で規定

2000年4月から介護保険が導入され、その制度にも対応した福祉制度の構築が求められるようになり、2000年6月社会福祉事業法が改正され、題名も「社会福祉法」となった。社会福祉法第82条では、その提供するサービスに関する利用者からの苦情に対して、適切な解決に努めるよう、全ての社会福祉事業者に求めている。そして、事業者段階における苦情解決の具体的方法については、外部の第三者を交えての解決が望ましいとしています。

社会福祉法第82条  
 (社会福祉事業の経営者による苦情の解決)  
 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。

## 2. 主旨目的

苦情処理を密室化せず、社会性・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・円満な解決の促進と事業者の信頼、適正性の確保を図り、苦情を前向きに捉えサービスの改善に努め、施設に対する利用者の信頼を構築する。

## 3. 苦情解決の仕組

- |             |                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 苦情解決責任者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情解決の責任主体を明確にするために、事業所の施設長、理事といった人がなります。</li> <li>・苦情解決の総括責任者、苦情について何かあれば最終的にこの人が責任を負うこととなります。</li> </ul>                                                                                       |
| (2) 苦情受付担当者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス利用者が苦情を申し出をしやすいような環境を、各事業所の中でつくりだす役割を担う。</li> <li>・事業所内で目配り、気配り、全体を見渡す視野を備えていることが求められます。</li> </ul>                                                                                         |
| 役割          | <ul style="list-style-type: none"> <li>① サービス利用者からの苦情の受付</li> <li>② 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録</li> <li>③ 苦情確認のため、サービス利用者には直接かかわっている職員の状況を聞くなど、必要な状況把握</li> <li>④ 受け付けた苦情及びその改善状況等の「苦情解決責任者」「第三者委員」に対する報告</li> </ul>                            |
| (3) 第三者委員   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 苦情解決に客観性を確保し、サービス利用者の立場、特性を配慮した適切な対応ができるかどうかは、この第三者にかかっている。</li> <li>・苦情処理を円満・円滑に図ることができる人</li> <li>・サービス利用者や世間(地域の人々)からの信頼性を有する人</li> <li>・3～5名の複数名</li> </ul>                                |
| 役割          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者と当事者の間に入り、苦情に対する聞き取りや助言、仲介等を行なうとともに、日常的に利用者の声を聴く機会をもったり、家族と懇談・交流するなど、積極的な対応が望まれる。</li> <li>・サービス利用者と同じ目線で愚痴を聞く、あるいは励ます、もしサービス利用者が自分の権利とわがままとを混同している部分があれば、そのへんを解きほぐすといった役割も求められる。</li> </ul> |

## 4. 苦情解決の業務の流れ

## (1) 苦情相談

苦情はサービス利用者の何らかの意思表示、「ニーズ」の顕在化であること。場合によっては、サービス利用者のコミュニケーション欲求の現れである場合もありうる。

寄せられる苦情として次のように分類することができる。

- ① 具体的なケアの内容に関すること
  - ・ おむつの交換は周囲に配慮して欲しい
  - ・ 職員の言葉使いに傷つけられた
  - ・ 入浴のない日はシャワーを使いたい
- ② 個人の嗜好、あるいは選択に関すること
  - ・ 施設内での喫煙を自由にして欲しい
  - ・ 雑炊やお粥がときどき食べたい
  - ・ クラブ活動のメニューを増やして欲しい
- ③ その他、虐待、放置、脅迫、搾取に関すること

角度を変えて検討してみると、次のように分類することもできる

- ① 事業者またはサービス従事者に問題があると考えられるもの
- ② サービス利用者に問題がある、あるいはサービス利用者の好き嫌いによると考えられるもの
- ③ サービス提供者と利用者側とのコミュニケーション不足と考えられるもの

## (2) 苦情受付

苦情受付担当者は、サービス利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録して、その内容を苦情申出人に確認することになる。

- ① 苦情の内容
- ② 苦情申出人の希望等
- ③ 第三者委員への報告が必要か否か
- ④ 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、立会が必要か否か

## (3) 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。但し、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は、この限りでない。
  - ③ 第三者委員は、苦情受付担当者から報告を受けた場合、その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
- ※ この作業によって、サービス利用者が苦情を申し出たときに、自分の苦情がうやむやにされてはいないか、どこかで揉み消されるのではないかという不安を解消することになり、苦情解決そのものに客観性をもたせ、その解決に受けての一步を踏み出すことになる。

## (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ことになる。その際、苦情申出人また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。第三者委員の立会による苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いは、次のように行なわれる

- ① 第三者委員による苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決案の調整、助言
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

## (5) 苦情解決結果の記録と報告

- ① 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する。
- ② 苦情解決責任者は、一定期間ごと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。
- ③ 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、苦情申し出人およ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

- ① 苦情解決責任者は、苦情申出人あるいは第三者委員に対して、「このように苦情内容を解決し、あるいは改善を図りました」という報告を書面で行うこと。
- ② 利用者によるサービスの選択や、事業者におけるサービスの質・信頼性の向上を図るためにも、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」や「広報紙」等苦情に対する解決・改善結果の実績等を積極的に掲載し、公表するようにする。

## 5. 利用者への周知

苦情解決責任者は、サービス利用者及びその関係者に対して、次のことを周知させなければならない。

- ① 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
- ② 当該事業所における苦情解決の仕組み  
事業所内での掲示や案内チラシ等考えられる。