

福祉サービス事業者における

# 苦情解決マニュアル

【四訂版】

令和 2年 5月

社会福祉法人 三重県社会福祉協議会  
三重県福祉サービス運営適正化委員会

## はじめに

平素、福祉サービス事業者の皆様方には、利用者やご家族からの苦情・要望の適切な解決に取り組むことにより、利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上に努めていただいております。深く敬意を表すると共に厚く御礼申し上げます。

さて、平成12年の社会福祉法の改正により福祉サービス事業者による苦情解決体制の整備が新たに盛り込まれ、20年が経過しました。

この間、各事業所では「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」に基づき、その体制整備が進められてきたところです。

ただ、本委員会が平成30年度に実施した「福祉サービス事業所における苦情解決体制の整備に関する調査」では、苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置が殆どの事業所で進んでいるのに対し、第三者委員の設置率は66.4%と低い状況となっています。

また、設置されていても十分な活動実績のない事業所も多く、積極的な活用等機能面での充実が課題であるとの現状も明らかになっています。

この「苦情解決マニュアル」は、福祉サービス事業者のための苦情解決体制整備に関する具体的な方策等をまとめたものとして、平成20年の発行以来改訂を重ねてまいりましたが、今回、関係通知の改正に一部内容を加え「四訂版」として発行することとしました。

このマニュアルが、事業者における苦情解決体制の整備や有効活用を図るための一助としてご活用いただければ幸いです。

令和2年5月

三重県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 上山 祐光

## 目 次

第1章 福祉サービスにおける苦情解決	
1 苦情の推移と現状	1
2 福祉サービスにおける苦情	3
3 苦情対応の基本	4
第2章 福祉サービスにおける苦情解決のしくみと流れ	
1 事業所内の苦情解決のしくみ	8
(1)社会福祉法、厚生労働省指針による苦情解決制度	8
(2)苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置と役割	8
(3)規程、様式等の整備	13
(4)職員間の連絡、連携体制	13
2 苦情解決の基本的な流れ	16
(1)周知、説明	16
(2)受付	17
(3)申出内容の確認	23
(4)話し合いと解決策の調整	25
(5)記録、結果の報告	25
(6)公表	27
3 第三者委員活動の実際と留意点	30
(1)第三者委員の使命	30
(2)第三者委員の職務	31
(3)活動にあたっての留意点	32
(4)第三者委員の活動例	34
4 運営適正化委員会	40
第3章 苦情対応事例	41

# 第1章 福祉サービスにおける苦情解決の意義

## 1 苦情の推移と現状

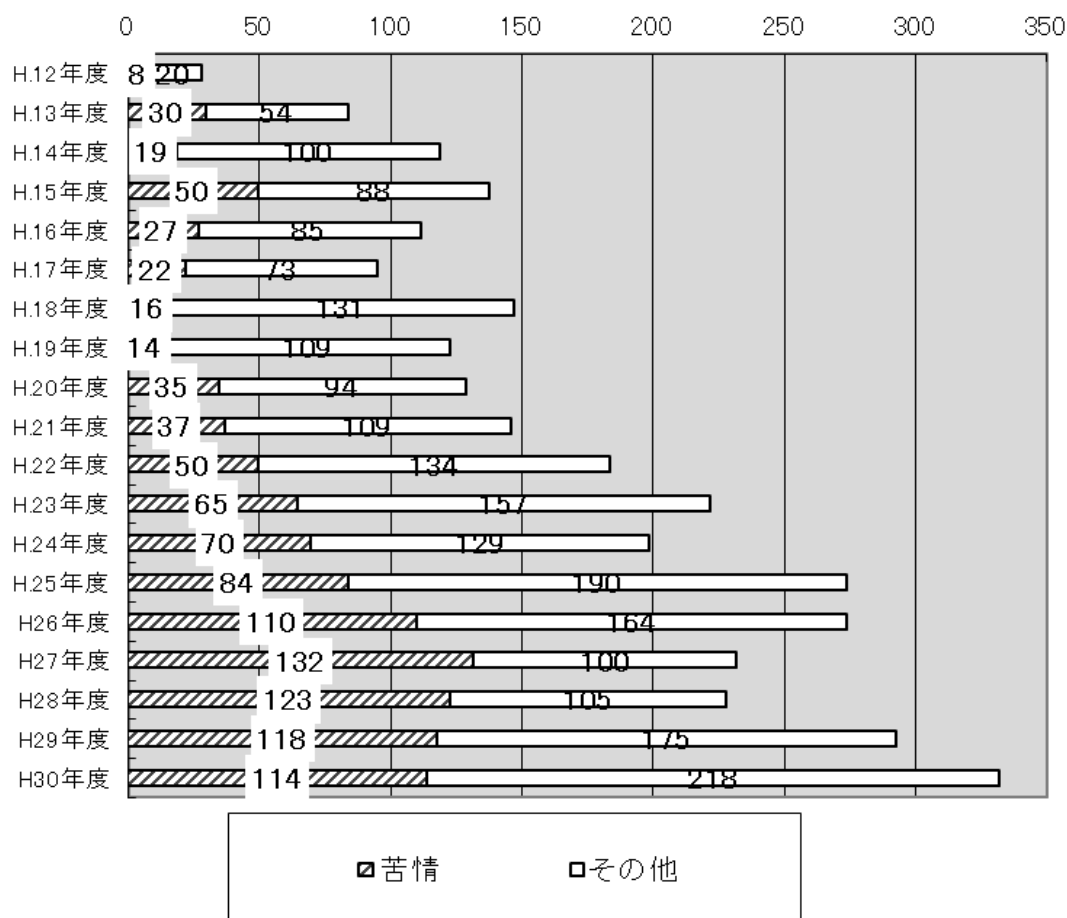
(図1) から(図4) は、三重県福祉サービス運営適正化委員会が受理した福祉サービス利用に係る利用者等からの苦情と相談の状況です。

苦情解決事業は、社会福祉基礎構造改革の一環として様々な福祉制度の改革が加えられた中で、社会福祉法改正により位置付けられ、平成12年からスタートしました。

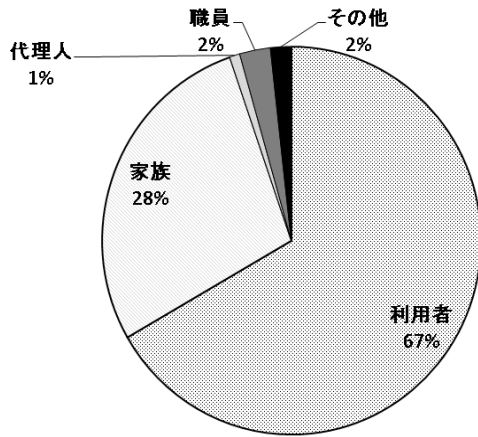
開始から約10年間は、年間30件程度で推移しましたが、平成22年度頃から徐々に増加し、平成26年度以降は100件を超えるようになり現在に至っています(図1)。

そして、苦情申出人の3分の2は利用者本人で(図2)、その内容は「サービスの質・内容」から「職員の接遇」にシフトしてきたことが分ります(図3・図4)。

(図1 苦情・相談件数の推移)

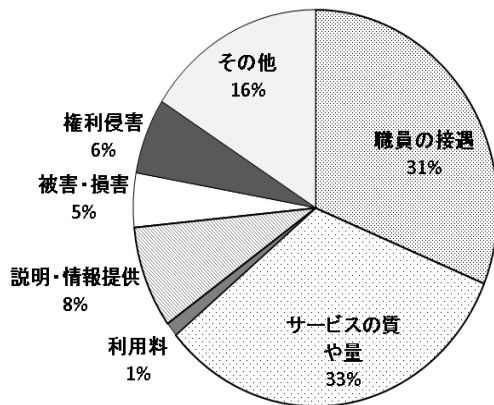


(図2 苦情申出人の属性 平成30年度 N=114)



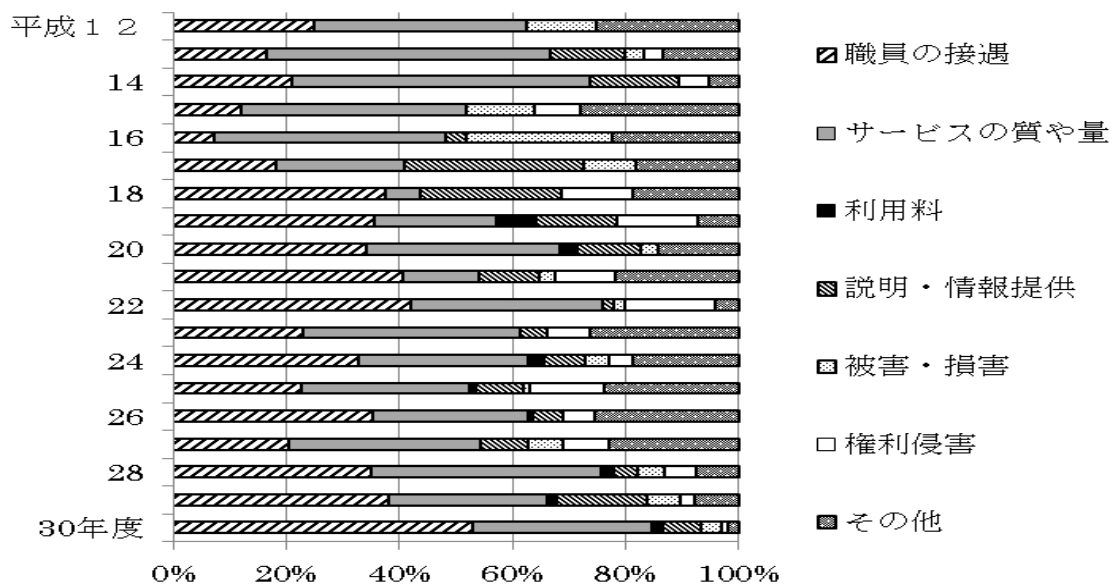
利用者	76件
家族	32件
代理人	1件
職員	3件
その他	2件

(図3 苦情の種類 平成12年度～30年度累計 N=1,114)



職員の接遇	348件
サービスの質や量	364件
利用料	13件
説明・情報提供	93件
被害・損害	49件
権利侵害	69件
その他	178件

(図4 苦情の種類の推移)



## 2 福祉サービスにおける苦情

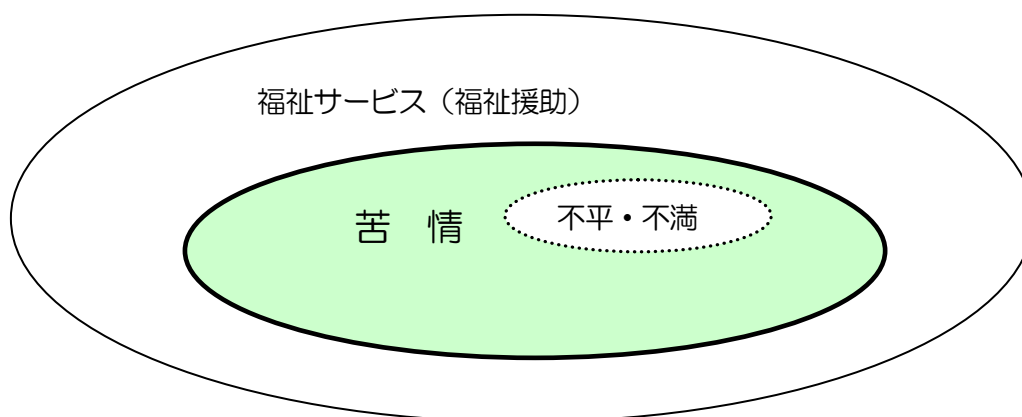
### (1) 「苦情」のとりえ方

- 福祉サービスにおける「苦情」は、一般的な苦情とは異なる点があります。
- 福祉サービスは、利用者の様々な困難(ニーズ)を総合的に解決する仕事です。
  - 福祉サービスの苦情は、ニーズの表現です。
  - 苦情を解決することこそ、福祉サービスです。

福祉サービスにおける「苦情」は、一般的に言われる「苦情」とは異なる点があります。つまり、「苦情」を表面的な不満・不平としてだけで捉えるのではなく、利用者のサービスに対する意思表示で、ニーズの表現としてとらえる必要があるのではないのでしょうか。

そもそも福祉サービスとはこのニーズを解決していく営みです。苦情をきっかけとしてその背後にある利用者のニーズを解決していくことは、まさに福祉サービスのプロセスそのものと言えます。

【図4】 福祉サービスの「苦情」のとりえ方



## (2)福祉サービスの苦情の特性

苦情の構造を考えてみましょう。

まずは、被害を受けたり、不公平な扱いをされたり、迷惑を受けたりしたことに対しての事実行為に対する苦情があります。「契約どおりやってくれない」「物品を破損された」などが当たります。

又、利用者が期待する水準のサービスと、現実的に事業所が提供できる内容とのギャップから生じる苦情もあげられます。利用者と事業者の視点や立場が異なることによる、サービスの評価や容認性の非対称性から発生するものです。

更に、利用者を見下している、謝罪がない、誠意が感じられない等、心理的不合理性に対する苦情も見受けられます。

いずれにせよ、苦情は利用者が何かを欲している表現、態度の表れであることから、苦情という狭義の既成概念にとらわれず、広義の意味の苦情として捉えることが大切です。

そして、福祉サービスの苦情の場合は、生活に欠かせないサービスが主であることから、利用者にとっては苦情を言うと事業者は不快に思うのではないか、今後利用できなくなるのではないか、逆に仕返しをされるのではないか、などと考えて要望・不満や苦情を言い出しにくいという特性があることを、まず理解しておく必要があります。

また、福祉サービスは「今のサービスがよくないので次は別の事業所のサービスを」などとすぐに事業所を変えることは非常に難しいことです。措置制度が残っている部分や、契約制度であっても実際には利用できるサービス数の不足などから、福祉サービスを選択する余地がない状況にあります。

このことから、利用者は現在サービスを受けている事業所に引き続きサービスを提供してもらわなければならない、不平・不満などが言いにくい状況になることがあります。

そして、選択ができないことは他の福祉サービスとの比較ができないということです。現在のサービスが最もよいものか、他の事業所のサービスがよいのか比較ができないわけです。

また、福祉サービスはすべての住民が一般的に利用しているものではないため、他の事業所の情報も入りにくいといえます。このことから事業所に対する意見・要望が出されにくい状況にもなります。

以上のような現状から福祉サービスの苦情は一般的な「苦情」とは違い、利用者や家族は事業所に対して、言いたくても言えない状況にあるということです。事業所は利用者の立場になって、もし自分が利用者の立場だったらどうするのかということを常に考え、利用者の目線に合わせる事が福祉サービスの苦情対応において最も大切なことです。

### 3 苦情対応の基本

#### (1) リスクマネジメントとしての苦情対応

福祉サービス事業所には、利用者が安心して利用できる質の高いサービスを提供することが求められています。

そのためには、介護や支援を要する等、本来ハイリスクな福祉サービス現場に関して、リスクマネジメントの観点から事故や事件の発生を未然に防いだり、万が一発生した場合に適切に対応することが必要です。

リスクの把握・分析から対応・改善に至るリスクマネジメントのプロセスの中で、ヒヤリ・ハット報告や事故報告、マニュアルの整備等のツールや取組みがありますが、苦情対応についてもリスクマネジメントの一つと捉えることができます。

利用者や家族からの意見・要望や苦情を放置しておく事故につながることも少なくありません。

利用者等の声に真摯に耳を傾け、誠実に応える姿勢が大切です。要望に全て応えられる訳ではありませんが、きちんと聞くことで事故に繋がる危険性のある情報か否かを判断でき、予防的な対応に繋がれることにもなります。

#### (2) 苦情対応の留意点

苦情対応は利用者等と職員とのコミュニケーションの一つであり、相手の話を聴き、受け止め、自分の想いを相手に分かりやすく伝えるという相互作用が必要です。

良好なコミュニケーションの下で苦情対応していくために、流れの中で次のような留意点があります。

##### ① (限定的な) 謝罪

苦情を申し出た利用者は、自らが期待していたサービスが得られなかったため、心が傷ついた状態です。このため、職員に対する攻撃的な発言や、動揺した態度であったりします。

傷ついた心は、癒される必要があります。まずは利用者の不快な気持ちや怒りに対してお詫びという意味での限定的な謝罪が必要です。

限定的なのは、苦情が寄せられた段階では、施設や職員に全面的な原因や責任があるとは言えないからです。

\* 「このたびはご迷惑をおかけして誠に申し訳ございません。」

\* 「このたびは不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。」

##### ② 傾聴・共感・受容



続いて、傾聴・共感・受容を通じて利用者の気持ちや、その背景にある事情を聴きだします。この時に職員は利用者の思いを受け止めることが求められます。

ただ、同時に職員も苦情が寄せられたことに対して心が傷ついていますので、「しかしですな・・・」「それはですね・・・」等と反論したり、説明しようとしてしまいがちです

しかし、これらの態度は利用者に「言い訳をする」「話を聴かない」「利用者に冷たい」と感じさせてしまいます。

利用者は、ある出来事によって抱いた不快な感情から苦情を述べています。そんななか、話をさえぎられたり、解決策を早々と提案されたりすると、利用者は「話を真剣に聴こうとしない」と感じてしまうでしょう。

感情には、感情で受け止めるプロセスが必要です。謝罪の後相手の話を聴き、共感のサインを示してください。怪我をした心を癒すのは話しを聴き、受け入れてくれたという実感です。

\*うなづき（あいづち）・・・相手を認めているというサイン

\*語尾を繰り返す・・・相手の話を促す効果

### ③状況把握

傾聴と共感に努めると利用者からさまざまな話を聴きだすことができます。同時に、利用者自身に気持ちの整理をしてもらうことにもつながります。

そこで、状況把握として「何があったのか」という事実確認と、苦情が発生するに至った背景や因果関係の整理を行います。

\*開かれた質問・・・5W1H（誰が・何を・いつ・誰に・どこで・どのように）による開かれた質問を心がけ、利用者との話をひろげ、さまざまな情報を得る。

\*三現主義（現場・現物・現実）・・・トラブルが発生した環境や担当者の人柄、被害を受けた人や物の様子を正確に把握する。

### ④具体的解決

苦情対応では利用者の思いを拒まなければならない場合があり、そのような場合でも利用者の心証をできるだけ害さないコミュニケーションをとることが望まれます。

\*解決策や提案は、肯定的な表現や言葉で終わらせる

\*拒否や否定する場合に、その背景や目的も併せて説明する

## (4)対応に苦慮する苦情

### ①2種類の苦情

(3)で示したような手順を踏んで対応したつもりでも、必ずしもスムーズに解決につながるケースばかりではありません。

誠意を持って対応し話し合いを重ねても解決に至らず、平行線を辿ることもあります。

「限定的謝罪」や「傾聴と受容」が不十分であったり職員間の情報共有ができていない等、事業者側の対応が原因で利用者側と事業者側とですれ違いがある場合などは、時間をかけて

も対応する必要があるでしょう。

一方で、中には以下のような理不尽ともいえる苦情も考えられます。

- ・サービス内容と苦情との因果関係が乏しい・・・（例：施設で日中サービスを利用して帰宅後に転倒し骨折したのは、日中活動で疲れたせいだ）。
- ・過剰な要求・・・（例：職員の発言で精神的に傷ついたので慰謝料を要求する。）
- ・大声を出す、暴言を吐く・・・（例：威嚇したり担当職員の人格を否定する発言をする。）

## ②困った苦情への対応

後者のような苦情が執拗に繰り返されると、対応に時間がとられることで他のサービス提供に支障が生じたり職員も疲弊するなど、事業所としても看過できない事態が生じます。

そこで、施設側には組織として毅然とした対応が求められ、次のような観点から判断を検討することになります。

- ・利用者間の公平性が保たれるか・・・申出者の主張を認めることで、ルールを守っている他の利用者との信頼関係を失うことはないでしょうか。
- ・施設の運営方針や法令に照らし適正か・・・申し出者の主張を認めることで、施設や法人の運営方針や法令に反することはないでしょうか。

苦情対応は、適法な範囲内で利用者と事業者の話し合い等を通じて互いが理解を深めることにより解決に繋げていく過程が重要です。

そのためには、公共性の高い福祉サービス事業所として毅然とした姿勢を保ちながら、何度も懇切ていねいに誠意をもって対応していくことが求められるでしょう。

## 第2章 福祉サービスにおける苦情解決のしくみと流れ

### 1 事業所内の苦情解決の仕組み

#### (1) 社会福祉法、指針による苦情解決体制整備

事業所段階で整備すべき苦情解決体制については、社会福祉法第82条の「利用者等からの苦情の適切な解決に努める責務」として、

- ①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、
- ②処遇に関して、市町村から指導又は助言を受けた場合の必要な改善、
- ③運営適正化委員会が行う苦情に係る調査に対するできる限りの協力が事業ごとに厚生労働省令や県条例に規定されています（「〇〇事業の人員、設備及び運営基準」「三重県〇〇の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」）。

#### ◆ 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。

さらに、「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」(厚生労働省関係部局長通知・平成12年6月7日《一部改正平成29年3月7日》)は、福祉サービスを提供する経営者が苦情解決のために整えるべき基本的な体制を示したものであり、原則的にはこの指針に従って苦情解決の仕組みを作ることとされています。

「指針」では、苦情解決体制を整備するために「苦情解決責任者」、「苦情受付担当者」及び苦情解決の仕組みに客観性・透明性を確保するため「第三者委員」を設置することが示されています。

#### (2) 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の設置と役割

##### ① 苦情解決責任者

###### 【設置目的】

苦情解決の「責任主体」を明確にするために設置します。

###### 【設置方法】

指針では、事業所の管理者や法人の理事長等を苦情解決責任者にすることとしています。苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いを行うなど、事業者側の苦情対応に関する責任者です。そのため、常に事業所内におけるサービスの実施状況、内容の全般を把握して

おくことが必要です。そして、苦情への対応に対する結果については管理者としての責任を負うこととなります。

#### **【設置例 1】 法人の理事（長）を苦情解決責任者とする**

各事業所サービスの質の管理を統一できるが、法人と事業所の所在地が離れているような場合には、日常的に対応できる体制を整えることが必要です。

#### **【設置例 2】 事業所ごとの長を苦情解決責任者とする**

複数の事業所がある場合、各事業所で責任体制を明確にできるので、利用者にとって分かりやすい反面、事業所ごとに格差が生じる可能性もあるので、同じ法人の事業者同士で相互に高めあい、共通認識を持つことが大切です。

さらに、サービスの改善結果を法人全体の運営に反映させていく仕組みが必要です。

### **【役割】**

#### **○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。

#### **○苦情解決の結果を第三者委員に報告**

一定期間ごと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。

#### **○改善について苦情申出人と第三者委員に報告**

苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告をします。(概ね1ヶ月以内に報告)

## ②苦情受付担当者

### 【設置目的】

利用者等が苦情申出をしやすい環境を整えるために設置します。

### 【設置方法】

指針では、職員の中から苦情受付担当者を任命することになっています。

任命方法には、苦情解決責任者が推薦し、理事長が任命する等の方法が考えられます。

苦情受付担当者は利用者やその家族から「話を聴く」ことがきちんとできる、相談援助技術を備えていることが必要です。

〔設置例①〕 事業所或いは事業ごとに苦情受付担当者を置く

〔設置例②〕 法人として苦情受付担当者を置く

〔設置例③〕 法人と事業所ごと双方に苦情受付担当者を置く

※苦情受付担当者は、利用者が遠慮や緊張せずに苦情を言い出しやすくするという設置の目的から、利用者の状況を十分に勘案して最も苦情の申出をしやすい方法で設置することです。

※日常的にサービスを受けている職員に苦情を言いにくいことが想定される場合には、事務長や事務員を苦情受付担当者にしたり、〔設置例②〕〔設置例③〕のように法人に苦情受付担当者を置いたりする方法も考えられます。

※いずれの方法を採る場合にも、例えば、苦情受付担当者を男女で複数設置するなど、苦情の言い出しやすい工夫が求められます。

### 【役割】

苦情受付担当者は、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。

### ○利用者からの苦情の受付

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、利用者の意向等の確認と記録

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。

## ○受け付けた苦情の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。

## ○苦情受付から解決・改善までの経過と結果についての記録

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。

## ○匿名の苦情への対応

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、必要な対応をおこないます。

## ③ 第三者委員の設置

### 【設置目的】

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推進するために「第三者委員」を設置します。なお、第三者委員という名称では利用者等に馴染みがなく、堅いイメージを連想させるようであれば、利用者等に向けては、「苦情調整委員」「苦情解決委員」「苦情相談員」などの名称を事業所・施設ごとに用いることは可能です。

第三者委員の役割は、事業所・施設と利用者の双方向に機能することが大切であり、常に利用者の意見の尊重に配慮することからも、第三者委員の連絡先等の公表が必要です。

### 【設置形態】

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します。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できます。

### 【第三者委員の要件】

- ①苦情解決を円満・円滑に図ることができる者であること。
- ②世間からの信頼性を有する者。

指針では、第三者委員の例示として、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、弁護士等をあげています。

基本的には、事業者と利用者双方に対して中立・公平な立場に立つことができる人です。例えば公立保育所の場合、第三者委員に行政職員を配置しているところがありますが、これは事業所を運営する側の職員であり中立性が保たれない場合がありますので、好ましいとはいえません。

障害者福祉施設などの場合では、第三者委員に障害がある委員が参加することで、利用者の状況に配慮した対応をとることができます。また、公募で第三者委員を募ることも一つの方法といえます。利用者OBや地域の当事者を第三者委員に選任する方法など、利用者側の気持ちもきちんと理解できる第三者委員を選ぶなどの工夫が必要です。

### 【第三者委員の人数】

中立・公正性を確保するため、複数であることが望まれます。また、男女のバランスを考慮する必要があります。

指針では、即応性を確保するため個々に職務にあたることを原則としていますが、委員相互の情報交換等連携が重要になります。それ以外に個々の対応では難しい場合を想定して、第三者委員からなる「苦情解決委員会」を設置し、解決困難なケースについて「合議」による解決を図る方法も考えられます。

### 【第三者委員の選任方法】

経営者の責任において選任することから、理事長等組織の責任者名で委嘱します。しかし、あくまでも委嘱者を明確にするものであり、委嘱者と第三者委員との間には利害関係のない者を選任することが大切です。

指針では、理事会が選考し、理事長が任命する方法や、選任の際には評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う方法があげられています。

### 【第三者委員の報酬】

指針では、中立性を確保するため、実費弁償を除きできる限り無報酬であることが望ましいとされています。ただし、第三者委員の設置形態や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としています。

第三者委員が施設から報酬を受けることは、施設側に立っている、あるいは施設に対する発言力が弱くなると見られることにつながる可能性もあるので、中立性を確保するための相当な配慮が必要と考えられます。

### 【第三者委員の職務】（具体的役割は別途記載）

指針では、第三者委員の職務を次のようにあげています。

- ①苦情受付担当者が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苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- ⑦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
- ⑧日常的な状況把握と意見傾聴

第三者委員には、利用者から直接苦情を受け付けるほか、日常的・定期的に利用者から意見を聞くような活動が期待されています。

### (3) 規程・書式等の整備

組織としてきちんと対応するために、規程を整備することが必要です。規程は事務局だけで処理するのではなく、理事会や役員会等できちんと提示し、承認を受けておく必要があります。

また、各事業所において苦情解決の流れに沿った書式の整備が必要です。特に苦情受付書をはじめ、例示するものは基本となる書類ですので、参考にして作成されることが望まれます。

**書式① 苦情受付書**→ 苦情受付の際、苦情受付担当者が記入

**書式② 苦情受付報告書**→ 第三者委員が苦情申出人へ報告する際に使用

**書式③ 苦情解決結果報告書**→ 苦情解決責任者から第三者委員及び苦情申出人へ報告する際に使用

### (4) 職員間の連絡・連携体制

事業所内の苦情解決制度の基盤を整備するためには、利用者一人ひとりの声を聞く場を設けたり、事業所内におけるサービスの自己点検の活動を行ったりすることなども有効な方法の一つです。また、職員間で検討の場を設け、各職員向けの手引きやマニュアルを作成し、事業所内で取り組むべき内容について職員間での認識の共有を深めることも大切と考えます。

苦情解決責任者等を設置する以外に、事業所内における苦情解決の実効性を高めるためには、具体的には次のような体制整備をすすめる必要があります。

#### ① 職場内における連携体制等の整備



苦情受付担当者は、利用者が苦情を申しやすくなるための窓口の一つですが、利用者や家族からの日常的な疑問や不安、要望は苦情受付担当者以外の職員に寄せられることも多いことが考えられます。このような疑問や不安、要望を放置することが深刻な事態としての苦情につながることも少なくなく、利用者や家族から疑問や不安、要望が寄せられた時には、必ず管理者や苦情受付担当者にその旨を報告して事業所全体で考える機会を設けるなどの連携体制を構築しておくことが必要です。

また、直接サービスを実施する担当者に利用者から苦情が寄せられた場合には、担当者個人や部門内で抱え込むことなく、必ず、苦情受付担当者につながなければならないことを明確に位置付けておくことが必要です。

## **②取り組みにあたっての事業所内における意識の再確認**

事業所内の苦情解決制度を利用しやすいものとしていくために、まず、利用者や家族が「苦情を申出たことでサービスを受けることに支障が生じない」「感じた疑問や不安、不満を気軽に言ってよいのだ」と感じられる環境づくりに努めることが必要となります。そのことをふまえて、次のような意識を職員間で再確認することが必要です。

### 事業者内における意識の再認識

- 事業所内の職員は、できる限り利用者や家族に疑問や不安を残すことのないよう日常的に分かりやすい説明に努めること。
- 事業所内の職員は、利用者や家族からの苦情があったときには、まず丁寧に話を聞くこと。
- 事業所内の職員は、利用者や家族からの苦情はもちろん、疑問や不安、要望についても迅速に苦情受付担当者に伝えること。
- 苦情受付担当者は、苦情対応に関わる記録の作成や報告にあたって、主観を交えずに事実を正確に伝えること。
- 苦情解決責任者は、苦情申出人に対して誠実な態度をもって接すること。
- 苦情受付担当者・苦情解決責任者は、苦情申出人のプライバシーを尊重し、苦情解決業務に関わる記録等の個人情報の取り扱いに細心の注意を払うこと。
- 事業所内の職員は、利用者や家族からの疑問や不安、要望、苦情に対してサービス改善への反映をめざしながら、問題点の把握と背景や要因の分析に努めること。
- 事業所内の職員は、苦情や要望を表明することは利用者の権利であることを

## 2 苦情解決の基本的な流れ

### (1)周知・説明

#### 【指針：3-(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、苦情受付担当者およ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。

#### ①周知方法

苦情解決責任者は、利用者や家族に対して、苦情解決の仕組みの周知・説明をしなければなりません。

周知方法として

- ア パンフレットの作成、
- イ 掲示板への貼り出し、
- ウ 広報誌への掲載、などがあります。

既に事業所を利用している方には、事業所が苦情解決の仕組みを実施する時に、これらの方法で周知、説明を行うことが必要です。また、新たにサービスを利用する方には、契約時、サービス利用開始時に必ず説明をすることです。

なお、苦情受付担当者や第三者委員は、利用者へ自己紹介をする、名刺やカードを渡すなど、苦情の申出がしやすい環境づくりに努めることです。

特に訪問型のサービス利用者には、在宅でも苦情受付の連絡先がわかるように、書面での周知、説明を行う必要があります。

#### ②周知内容

事業所内の苦情解決の仕組みと外部の苦情解決機関について周知します。

##### ア 苦情解決の仕組みの趣旨

- ・利用者の権利を擁護し、サービスを適切に利用できるようにするためのものであること。
- ・サービスの改善を図っていくためのものであること。
- ・苦情を申出したことによって、利用者がサービスを受けるにあたって不利益を被ることとはならないこと。

##### イ 苦情解決責任者の氏名、連絡先

##### ウ 苦情受付担当者の氏名、連絡先

##### エ 第三者委員の氏名、連絡先

##### オ 苦情解決の方法

- ・第三者委員の助言、立会いについて
- ・苦情の申出の方法

- ・苦情受付の報告、確認について
- ・苦情解決のための話し合いについて

#### カ 事業者内で解決できなかった場合、または直接外部に相談したい場合の機関の紹介

- ・三重県福祉サービス運営適正化委員会
- ・三重県国民健康保険団体連合会(介護保険関係のみ)

#### ③周知対象

利用者本人のほか、その家族、代理人、保護者等、本人の苦情を代弁する立場の者にも周知します。また、取り組み趣旨を徹底させるため、ボランティア等の関係者や地域住民等に広く周知することが望まれます。

## (2)受付

#### 【指針：3-② 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。

#### ①苦情申出者の範囲

基本的には、利用者、家族、利用者の代理人から苦情を受けます。その他に民生委員児童委員、ボランティア、地域住民、以前サービスを受けていた利用者などからの苦情も考えられますが、苦情申し出者の範囲に含めるか否かは各事業所の判断といえます。

なるべく多くの人の意見を取り入れることが大切ですが、すべての人の意見、要望を

かなえることは困難ですし、なかには利用者の立場や利益を無視した苦情などもあるかもしれません。このようなことも踏まえ、事業所において申出人の範囲は特に指定せず、苦情を受けた後の対応の中で利用者の利益を最優先に考え、解決を図ることが必要です。

なお、匿名の苦情の場合は、名前を明かしては言えない事情や重大な苦情が含まれている可能性があることが想像されることから、基本的に受けることとします。

## ②苦情の受付

苦情の受付は基本的に苦情受付担当者が行います。なお、日常的にサービスを受けている職員には苦情を言い出しにくいといった状況も想定されるため、第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。

### ア 苦情受付担当者が受け付けた場合

- 1) 相談室等で内容を聞く等して、苦情を言いやすい環境にする。
- 2) 内容のメモをとりながら話を聞き、苦情の内容を整理する。
- 3) 苦情に対する利用者の意向を確認する。
- 4) 苦情解決責任者との話し合いを希望するか確認する。希望した場合、第三者委員の同席を希望するかどうかを確認する。
- 5) 苦情内容を第三者委員に報告するかどうか確認する。

### イ 苦情受付担当者以外の職員が受け付けた場合

利用者等が、苦情受付担当者以外で信頼している職員や、日々サービスを提供している職員に苦情を話す場合も多くあります。

この場合は、苦情受付担当(窓口)がいることを、確認する意味も含めて、先ず利用者等に伝えます。そして、その苦情について聴くことの了解を得ます。アと同様に苦情を聞き、苦情受付担当者に内容を伝えることの了解を得ます。決して「聞いて終わり」にしたり、「苦情でしたら、苦情受付担当者に言ってください。」という対応をしてはいけません。

また、聞いた職員が抱え込んでもいけません。そして、利用者の同意が得られるなら苦情受付担当者に伝え、苦情受付担当者に苦情内容をくわしく聞いてもらうようにします。

### ウ 第三者委員が受け付けた場合

苦情解決責任者へ伝えることを申出人が了解した場合、第三者委員は苦情解決責任者へ連絡します。

しかし、申出人が了解しない場合は、解決にはつながりにくくなってしまうことを申出人に伝え、さらに匿名扱いでも報告できる方法を含めて、できるだけ苦情解決責任者への報告に同意す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む場合は、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ことが大切です。

### ③受付の方法

苦情の受付には利用者の利用形態や、申出人が利用者本人であるか、家族などの関係者であるかにより、いくつかの方法が考えられます。事業者は、すべての利用者が申出ることができるように、申出人の個々の事情に配慮する必要があり、それぞれの方法によって留意すべきことを確認した上で対応しなければなりません。

例えば、文書での申出を定めている事業所において、書面への記入が困難な利用者がある場合、文書以外でも受付を行うなど、すべての利用者が申出られるようにしておく必要があります。

#### ア 面談(来所)による受付

- 相談室や応接室など、申出人が話をしやすい場所を用意しておく。
- 職員や利用者が行き交う場所は避け、声が漏れず安心して相談できる場所を確保しておく。
- 事業所内で苦情の相談をするのがためらわれる、或いは困難な利用者等に対して苦情受付担当者が訪問して面談することが必要。

#### イ 文書による受付

- 苦情申出人の氏名、申出人と本人の関係や、いつ・どこから・誰宛に送られたものなのかをしっかりと確認する。
- 速やかに内容の整理を行い、申出人と連絡をとり、内容・意向等を確認する。
- 氏名、連絡先の記載がなく匿名の場合は、すぐに苦情解決責任者に報告し、その後の対応を検討する。

#### ウ 電話による受付

- 苦情内容を聞いたうえで、できるだけ苦情受付担当者との面談を促すことが大切。電話でじっくり内容を聞いた方がよいか、来所してもらいゆっくり話を聞いた方がよいかは、苦情内容や申出人の状況によっても違うので、苦情受付担当者がその場で判断することになる。
- 来所が難しい場合は担当者が訪問することが望ましい。

#### エ FAX・Eメールによる受付

- FAXの場合、用紙に送信元の番号が記載してある場合があるので、それを参考に返信し、必要なことは確認する。また、直接話ができるように促すことが大切。
- Eメールの場合、氏名、連絡先がわからなくても返信することができるので具体的な内容や意向など必要なことを確認する。直接話ができるように促すことが大切。

#### ④ 苦情受付書の記入

苦情受付書は基本的に苦情受付担当者が記入します。その際、必ず申出人に内容を確認してもらう必要があります。

なお、申出人が自ら記入した苦情申出書を受付書とすることもできます。

「指針」においては、苦情受付担当者は次の事項を書面に記録することとなっています。

- 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、立会いの要否

#### ⑤ 受付の際の留意点

苦情申出人は、苦情の内容をわかりやすく、整理して苦情受付担当者に話してくれるとは限りません。苦情受付担当者は、申出人の話を確認しながら内容を明確にしていく必要があります。表面化している苦情の他に、潜在化しているニーズがある場合もありますので、利用者の声にしっかりと耳を傾け、利用者の思いを引き出していくことが必要です。

また、利用者以外の人から申出があった場合、苦情の内容によっては利用者への確認が必要な場合もあります。そのような場合は、利用者へ伝えてよいかどうか確認しなければなりません。

さらに、受付の際にはプライバシーに十分な配慮をし、苦情を申出た利用者がサービスを利用するにあたって、不利益を被らないように注意しなければなりません。

#### ⑥ 匿名の対応

匿名による苦情の申し立ては、根拠のない誹謗中傷であったり、悪質ないたずらである可能性も否定できません。しかし、利用者の立場から考えると名前を明かすことによって不当な仕打ちを受けることを心配し、実名を明かすことができない場合もあります。このようなことも考え、基本的には匿名の苦情を受けることが原則です。

また、匿名の苦情の場合、申出人を探しあてるような行為をしてはなりません(いわゆる犯人探し)。問題は、誰が苦情を申出たかではなく、なぜそのような苦情が匿名で出たのかということです。その論点を間違えずに対応していくことが重要です。

#### ア 電話の場合

電話で匿名の相談を受けた場合、話しを十分に聞いた後に、できるだけ氏名・連絡先を教えてほしいことを依頼します。もちろん、プライバシーをしっかりと守ることを約束すると同時に、匿名では解決が難しいということを説明します。

受付担当者が職員であるために、氏名を明かさない場合があります。申出人が頑なに

嫌がる場合には無理強いをせず、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をすることが大切です。

また、担当者には氏名を明かすが事業所には知られたくない、という場合は、匿名扱いで対応し第三者委員のみに報告することを伝えます。

## イ 封書の場合

匿名の封書の場合は、まったくと言っていいほど相手に連絡をとることができません。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。この場合、苦情であることは伏せ、他の職員や利用者にはわからないように配慮したうえで、申出人と連絡をとることが大切です。

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ます。さらに、苦情の内容が緊急性の高い重大な場合等は即、調査や事実確認を行うなどの対応が必要です。一方、重要性が低いと考えられるものに対しては、しばらく様子を見ることも必要な場合があります。



### 【参考】

- 受付の心構え
  - ・ 丁寧な対応を心がける
  - ・ 話しやすい気持ちにさせるムード作りをする
  - ・ 「苦情内容をとにかく聞く」という受容の姿勢を示す
  - ・ 不安や不満、怒りに耳を傾け受容する
  - ・ 不安や緊張、警戒心を和らげるよう努め安心させる
  
- 受付での確認事項
  - ・ 誰の苦情か（利用者本人、家族、関係者）
  - ・ 苦情の内容はどのようなことか
  - ・ 申出人と利用者はどのような関係か
  - ・ 申出人は何を希望しているのか
  - ・ 第三者委員に報告してよいか
  - ・ 利用者自身に確認してよいか（申出人が利用者本人でない場合）
  - ・ 関係する書類や写真等があるか否か
  
- 受付のポイント
  - ・ 口調や音声、表情、しぐさなどの事柄を見逃さない
  - ・ 表面化している要望のほかに潜在的なニーズが隠されていないか見極める
  - ・ 障害等で苦情の申出が困難な場合は、個々の状況に配慮した方法や対応を行う
  - ・ 申出内容に無関係な質問や専門用語はさげ、わかりやすい言葉を用いる
  - ・ 質問を挟みながら内容を整理し、事実を客観的に把握する

### (3) 申出内容の連絡・確認

#### 【指針：3-③ 苦情の受付】

- ・ 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。

#### ① 苦情受付担当者

##### ア 苦情解決責任者への報告

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、すべて苦情解決責任者に報告します。もちろん、職員から苦情受付担当者に上がってきた苦情もすべて報告します。

受け付けた苦情は速やかに苦情解決責任者に報告し、その後の対応策を考えます。しかし、日常的に意見・要望レベルの苦情が上がってくる場合には、苦情受付担当者が内容を判断し、緊急性のある場合は直ぐに、緊急性のない場合には一日の終了時に報告するなどのルールを決めることも大切です。

報告する際には、客観的事実を正確に伝えることが必要です。しかし、苦情受付担当者が察した相手の気質や印象、相手の取り巻く状況なども伝えておく必要があります。

##### イ 第三者委員への報告

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、基本的にすべて第三者委員に報告します。

第三者委員への報告は、苦情の受理及び内容について第三者が確認できると同時に、申出された苦情をうやむやにすることなく透明性を確保して解決が図られるために大変重要なことです。

しかし、申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示をした場合にはその限りではありません。

#### ② 第三者委員

第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の申出の報告を受けた場合、内容の確認をし、間違いなく苦情を受け付けたことと、受け付けた内容に誤りがないことを確認するため、苦情申出人に受付報告書を通知します。

また、第三者委員へ直接苦情の申出があった場合、第三者委員は、苦情解決責任者へ

伝えることを申出人が了解したケースについて、苦情解決責任者へ連絡をします。

申出人が了解しない場合、苦情の解決に限度があることを申出人へ伝え、匿名扱いで報告する方法を含め、できるだけ苦情解決責任者への報告に同意するよう働きかけます。

### ③ 苦情解決責任者

苦情解決責任者は、苦情の申出の報告を受けた場合、苦情内容の事実関係を確認し、解決案の検討を行うこととなりますが、その時に最も重要なことは、苦情に対して施設側に落ち度があったかどうか、つまり過失があったかどうかを法的に明らかにしようとする判断や行為に陥ってはいけません。

大切なことは、事故原因の分析、苦情原因の分析を徹底的に行うことが重要なことであり、強いてはそのことが、予防とサービスの向上のきっかけになることを理解しておかなければなりません。

#### ア 事実関係の確認

- 苦情内容の中から、確認する事項を整理する。
- 申出人に了解を得た上で、事実関係を確認する。
- 必要であれば関係機関等からも情報収集を行う。
- 調査の経緯及び結果を記録しておく。

#### イ 解決方法の検討

- 事実確認の内容に基づき、解決方法の検討を行う。
- 申出人の要望する手段で対応するよう検討する。
- 必要であれば複数の解決案を検討しておく。
- 必要に応じて第三者委員に助言を求める。

#### (4)話し合い・解決案の調整

【指針：3-(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

苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いをもち、解決案を提示します。第三者委員が立ち会う場合、苦情解決責任者と苦情申出人はそれぞれ言い分や意見を述べ、第三者委員は助言や解決案の調整を行います。

苦情受付担当者は話し合いの経過及び結果を記録しておきます。話し合いにより苦情申出人との調整がつかない場合、苦情解決責任者は、三重県福祉サービス運営適正化委員会、県や市町村レベルの苦情解決機関等第三者の機関、窓口を紹介します。

#### (5)苦情解決の記録・結果の報告

【指針：3-(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、苦情受付担当者から解決・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。

##### ①苦情対応の記録

苦情対応の記録は、事業所内のサービスの改善、向上のための貴重な情報であり、同じ様な苦情の再発の防止に役立ちます。その場限りで終らせることなく、統計や傾向を知ることで、新たなサービスの開発やサービスの質の向上にもつながります。

また、苦情解決の過程の中では「言った」「言わない」などの食い違いが発生する場合も多々ありますので、苦情の受付から解決・改善に至るまでの経過や苦情申出人との話し合いの内容など、細部にわたって記録し整理しておくことが大切です。

なお、記録は苦情申出人の個人情報に記載されているものですから、守秘義務を遵守し、ケースの保管等の扱いに注意しなければなりません。

## ②苦情解決結果の報告

苦情解決責任者は、苦情解決結果を事業所内、第三者委員、苦情申出人のそれぞれに報告します。

### ア 結果の事業所内への報告

苦情申出人に、事業所内へ報告することについて了解を得た場合、苦情の内容、話し合いの結果を事業所内の職員へ報告し、解決策・改善方法等について確認をし、実施します。

なお、苦情申出人が特定されることを望まない場合は、報告内容に十分配慮する必要があります。

### イ 第三者委員への報告

苦情解決責任者は苦情を受け付けた後、1～2週間毎に苦情解決の取り組み状況について第三者委員へ報告し、必要な助言を受けます。

また、概ね1か月以内に苦情申出人に改善を約束した事項について、第三者委員へ報告します。

### ウ 苦情申出人への報告

苦情解決責任者は、概ね1か月以内に改善を約束した事項について苦情申出人へ報告します。

## (6)公表

### 【指針：3-(6) 解決結果の公表】

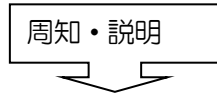
利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

苦情解決責任者は、申出人のプライバシーに十分配慮した上で、苦情解決に向けた事業所内の取り組み実績を「事業報告書」や「広報誌」等で公表します。

内容としては、

- ア 申出のあった苦情の件数
- イ 苦情の内容
- ウ 解決の方法
- エ 改善の結果など となります。

## 【苦情解決の流れ】



**苦情解決責任者**は、利用者・家族等に対して、苦情解決のしくみを周知・説明する。



**苦情受付担当者**は、利用者・家族等からの苦情の受付をする。内容は書面に記録し、申出人に確認する。

**第三者委員**が直接苦情を受けることもできる。



**苦情受付担当者**は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。(ただし、申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)

**苦情解決責任者**は、苦情の申出の報告を受けた場合、内容を確認し解決案を検討する。

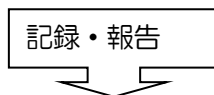
また、苦情解決の取り組み状況について第三者委員へ報告し、助言を受ける。

**第三者委員**は、苦情の申出の報告を受けた場合、内容を確認し申出人へ受付報告書を通知する。



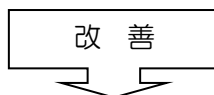
**苦情解決責任者**は、苦情申出人と話し合いを行い、解決案を提示する。

第三者委員が立ち会う場合、第三者委員は内容の確認、解決案の調整・助言、結果や改善事項の確認を行う。



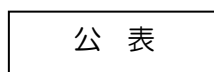
**苦情受付担当者**は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録をする。

**苦情解決責任者**は、改善を約束した事項について、概ね1か月以内に苦情申出人及び第三者委員へ報告する。



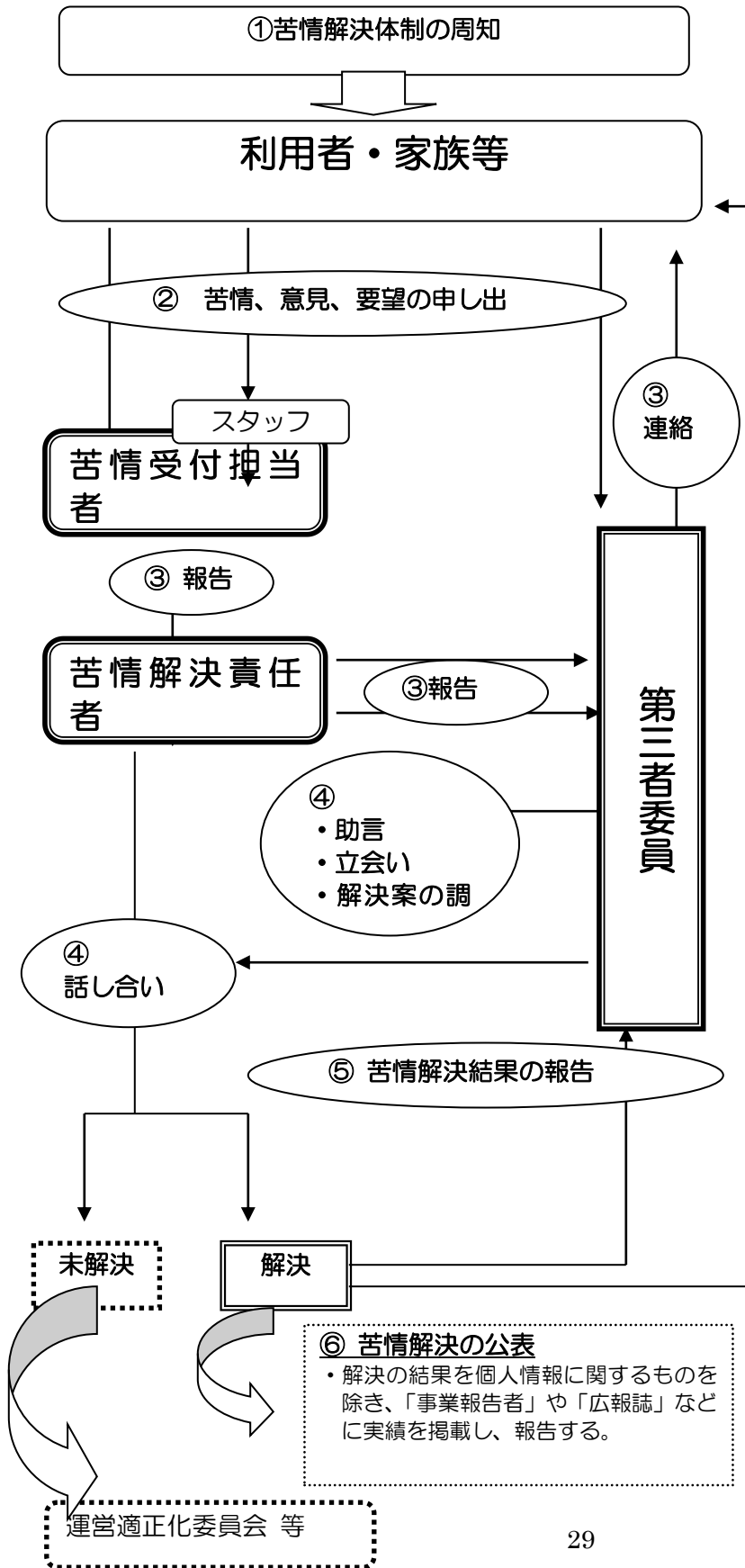
申出のあった事項について、事業所内で改善に取り組む。

職員参加によるサービス改善・向上のための取り組みの場を設け、個別の事例をもとに日頃から対策を検討する。



**苦情解決責任者**は、苦情解決に向けての取り組み実績を「事業報告書」や「広報誌」等でプライバシーに配慮した適切な方法により公表する。

◆ 事業者における苦情解決の流れ（イメージ図）



**① 苦情解決体制の周知・説明**

- ・事業所内の掲示やパンフレットで周知する。
- ※ 苦情受付担当者の氏名
- ※ 苦情解決責任者の氏名
- ※ 第三者委員の氏名と連絡先
- ※ 苦情解決の仕組み など

**② 苦情の受付**

- ・利用者、家族等から苦情を随時受け付ける。
- ※ 苦情の内容の整理
- ※ 申出人の意向の確認
- ※ 苦情解決責任者との話し合いの希望の有無
- ※ 第三者委員への報告、話し合いへの立会いの要否
- ・匿名の苦情も受け付ける。
- ・第三者委員が直接受け付けることもできる。

**③ 申出内容の報告・確認**

- ・苦情を受けたら、苦情解決責任者に報告する。
- ・第三者委員から申出人へ苦情の報告を受けたことを連絡する。
- ・投書や匿名の苦情は、苦情解決責任者及び第三者委員に報告し必要な対応を行う。

**④ 話し合い・解決案の調整**

- ・苦情申出人との話し合いによる解決を図る。
- ・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。
- ・第三者委員は、解決案の調整・助言を行う。

**⑤ 苦情対応の記録・確認**

- ・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。
- ・苦情受付から解決、改善までの経過を書面に記録する。
- ・話し合いの結果や改善事項などを書面に記録し確認する。

**⑥ 苦情解決の公表**

- ・解決の結果を個人情報に関するものを除き、「事業報告者」や「広報誌」などに実績を掲載し、報告する。



### 3 第三者委員活動の実際と留意点

#### (1) 第三者委員の使命

##### ① 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保する

福祉サービスは、利用者と援助者という限られた人間関係と狭い空間の中で行われる対人援助サービスであるため第三者の目に触れることが少なく、また、利用者の立場からすると苦情や不満を言ったためにサービスが受けられなくなるという恐れから苦情は言いにくいという特性があります。

そのため、第三者委員が苦情を通して事業所のサービス提供場面に関わることによって、職員も良い意味での緊張感を持ちながら利用者に関わることができます。そして、事業者が利用者の苦情を隠ぺいすることや密室化することを防ぐことにもつながります。第三者の公正な目で苦情を受け止め解決を図ることにより、社会性や客観性が確保できるのです。

##### ② 中立性・公正性・客観性を確保する

苦情の場合、両者の言い分が食い違っていたり、立場によって意見が違うことがあります。また、時には感情的になって、両者だけでは冷静な話し合いができない場合も想定できます。第三者委員が入ることによって、両者の立場や考え方を十分理解した上で、客観的な立場からの公正な助言が得られ、スムーズな解決に結びつけることが可能になります。

##### ③ 利用者と事業所を対等な立場に導く

利用者と事業所は完全に対等な関係とは言い難く、利用者が弱い立場にあるのが現状です。この関係は措置から契約制度に変わったからといえども即、改善されるものではなく、事業所の経営者や職員の意識と自覚によるところが極めて大きいと思われれます。

そこで、第三者委員がまだまだ対等になり得ない利用者と事業所の間に入って、利用者の代弁的機能を果たすことにより、利用者自ら言えない意見や考えを事業所に伝えるという、大切な役割もあることを意識しなければなりません。

逆に、第三者委員は事業所からの影響は受けないという毅然とした態度を保つことが求められます。事業者側の都合が優先され、事業者にあわせて利用者を説得するような姿勢は慎まなければなりません。

##### ④ 苦情を言いやすい雰囲気づくりを

第三者委員に誰がなっているか、いつ相談できるか等の利用方法についての周知は、当然事業者の責任において行うことになっています。

しかし、利用者は、“何か不満はあってもなかなか言い出しにくい”、“本当に話して大丈夫なのか”と不安に思っていることが多いのではないのでしょうか。

第三者委員は、利用者の立場から事業者の状況を把握し、苦情を申し立てやすい雰囲気づくりに努めるよう事業者に働きかけるとともに、事業者が前向きに苦情解決制度を捉えてサービス向上に取り組むよう、積極的に助言していくことも必要です。

##### ⑤ 潜在化している苦情を顕在化へ

利用者の中には事業所の職員に直接言えずに我慢しているケースも多く、苦情が潜在化していることが問題にもなっています。

第三者委員は潜在化している苦情を吸い上げるために、苦情の申出を待つという受け身ではなく、不平・不満、意見・要望等を聞きに行くという積極的な姿勢が求められます。そのためには、日常的に利用者とコミュニケーションをとりながら、信頼関係を築き様々なことを聞き出すなどの取り組みが必要です。

## (2) 第三者委員の職務

### ① 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取

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)。

### ② 苦情内容の報告を受けた旨の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。

### ③ 利用者からの苦情の直接受付

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者も少なくありません。

そのため、第三者委員として苦情受付担当者を通さずとも、第三者委員に直接相談できるしくみづくりを、場合によっては事業者に働きかけることが望まれます。

例えば、第三者委員の連絡先を利用者に公開することについても、可能な限り実施することが望まれます。

### ④ 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、事業者寄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。

### ⑤ 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。

## ⑥ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言

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。

## ⑦ 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の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。

## ⑧ 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ります。

## (3) 活動にあたっての留意点

第三者委員が活動するにあたっては、以下の点について留意することが必要です。

### ① 匿名の苦情等への対応について

投書など匿名の苦情については、苦情受付担当者が第三者委員に報告することになります。

第三者委員は、以下の点を踏まえた上で、必要な対応を行います。

匿名による苦情等の申し立ては、根拠のない誹謗中傷であったり、悪質ないたずらであったりする可能性も否定できません。

しかし、利用者の立場から考えると、現に利用している福祉サービスに対する苦情は、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恐れがあると、不安を抱くことはむしろ当然であり、苦情の内容が深刻であればあるほど、利用者は実名を明かすことを避けたいとなります。それだけ利用者は弱い立場にあるということを十分に考慮しなければなりません。

このような深刻なケースの場合にはたとえ匿名であっても事業者に直接投書することは稀であり、第三者委員や運営適正化委員会などの外部機関へ訴えることが多

いと考えられます。

第三者委員は、苦情の内容に応じて可能な範囲での事実確認や必要な対応を行うこととなりますが、重大かつ深刻な要素が苦情内容に含まれているときは、事業者に対する対応や、苦情申出人のプライバシーの配慮等、通常のケース以上に慎重な取り扱いを要することとなります。事業者が匿名の投書者を詮索することにより、匿名の投書者が不利益を被るような事態にならないよう、あらかじめ苦情解決責任者に対して厳重に注意を促すことが必要な場合もあります。

また、匿名であるために苦情の具体的な内容や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。それは匿名の申出であることの必然的な制約であるため、やむを得ないものといえます。

## ② 客観的な立場で、事実確認にもとづき公正な判断による解決を

利用者からの苦情が、例えば施設内の事故についてであった時、いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように、といったいわゆる5W1Hについて、苦情申出人と事業者及び関係者、目撃者などから話を聞きます。そして、事業者側に責任があったために起こった事故なのか、本人に起因する事故なのか、あるいは利用者同士による事故なのか、等の事実を明らかにしなければなりません。

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ことが求められます。

## ③ 福祉サービスの利用者の状況を踏まえた対応を

第三者委員が置かれる社会福祉事業は広範囲に及び、その対象も児童、身体障害者、知的障害者、精神障害者、高齢者とさまざま幅広いものとなります。

第三者委員は、できるだけその対象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、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。

## ④ 第三者委員自らもサービス内容のチェックを

福祉サービス利用者の中には、例えば、乳児が自ら苦情を言葉にして訴えることが不可能であるように、年齢や障害、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。

## ⑤ 福祉サービス利用者との信頼関係づくりが大切

悩みごとや不平や不満、苦情などは、信頼できない人には相談しにくいものです。

特に、福祉サービスの利用者は、申し立てることによっての不利益を考えるため、本当に信頼した人でないと話をすることができません。そのために、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。

## ⑥ 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。

これは、家族や友人、地域の人にはもちろんですが、事業所に対しては申出人の意見を確認しながら、伝えてよいかどうかの判断をしながら進めることが原則です。申出人は、事業所職員に伝えて欲しくないことも第三者委員には心を開いて相談することがあります。

最初から「事業所にどう話すかは相談しながら決めましょう。気兼ねなく相談してください。」というように、安心して何でも話せる雰囲気作りが求められます。

## ⑦ 他の苦情解決機関や三重県福祉サービス運営適正化委員会と協力関係を

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めますが、他の苦情解決機関や三重県福祉サービス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。むしろ、第三者委員として取り扱いが困難なケースについては、無理に問題を抱えこむのではなく、適切な外部機関に迅速につなげることが重要です。但しその際は、必ず利用者に相談し同意を得ておくことが必要です。

利用者が、事業者や第三者委員に苦情を申出ることが第一義的と思われるが、外部の苦情解決機関に申出ることもあります。その場合の解決について、苦情の内容によっては当事者同士の話し合いが勧められ、さらに第三者委員に協力を求めることも考えられます。

外部の苦情解決機関から協力を求められた場合、第三者委員は必要に応じて当事者の同意を得たうえで、利用者あるいは事業者の窓口となったり、苦情解決機関が行う話し合いや解決案の提示の際に立ち会ったり、その後の利用者と事業者の関係を見守るなど、問題解決にあたって外部の苦情解決機関との協力関係をつくることが望めます。

また、第三者委員として、どのような機関があるのか事前に調べ、何かあった時には適切に外部機関につなげることができる協力体制を築いておくことが必要です。

## (4) 第三者委員の活動例

### ◎ 随時、電話で苦情相談を受け付ける

利用者や家族がいつでも相談できるよう、第三者委員の電話番号や連絡先を公表するなどして、随時、電話での苦情相談を受け付けます。しかし、第三者委員の方々の生活や事情もありますので、留守時の対応方法や電話をする時間帯など、ある程度の約束事を決め、第三者委員に過大な負担がかからないように配慮することも大切です。

### ◎ 相談日を定期的に設ける

「毎週火曜日は第三者委員の相談日」などのように定期的に相談日を設け、第三者委員に事業所に来ていただき、相談室などで直接相談を受けてもらいます。相談室に入ったことを他人に見られるので行きづらいという場合には、事業所以外の場所で実

施したり、入居者の部屋を回ったりするなど、それぞれの事業所に応じた工夫を行いながら、利用者や家族が気兼ねなく相談できるよう配慮することが重要です。

### ◎ 施設訪問を行う

利用者との信頼関係をつくるためにも、できるだけ利用者とのコミュニケーションを図ることが大切です。また、事業所の状況やサービスの実情を把握することも重要であり、第三者委員は施設や事業所を訪問し、利用者や職員などと話す機会を意図的に多く作ることが求められます。

また、事業所の一日の流れを知ったり、利用者と一緒に過ごす時間を多くとったりするために、宿泊体験をするなどの方法もよいと思われます。

### ◎ 行事に参加する

イベントの際に、第三者委員にも一緒に参加してもらう方法もあります。これは、突然事業所を訪問するよりも、スムーズに利用者とのコミュニケーションがとれると考えられます。

何かを一緒に行うことで親密感や一体感を感じることができ、利用者も第三者委員本人も構えることなく馴染めることとなります。様々な行事を通して、利用者との信頼関係をより深くすることが大切です。

### ◎ 第三者委員あて「相談・意見箱」の設置

「目安箱」等と称し、文書で事業所に対する意見、要望、苦情等を受け付ける仕組みをとっている事業所は比較的多いと思われます。しかし、この場合は職員が直接開封するため、投書をためらう利用者等もいることが予想されます。

そのため、開封するのを第三者委員に限定し、第三者委員宛の意見箱等を設置するのも一つの方法です。しかも、そのことを利用者や家族等にもきちんと周知することが大切です。

### ◎ 家族会・保護者会に参加する

第三者委員が直接家族会・保護者会に参加し、事業所職員とは違った立場で苦情解決の制度について説明することも大切です。また、家族などに第三者委員の顔と名前を覚えてもらうことも非常に重要なことです。

家族会・保護者会での意見や要望・苦情を聞いたり、家族と個別に話しができる時間の設定も大切です。

### ◎ 職員会議や職員学習会に参加する

事業所の状況を理解することも第三者委員としては必要です。事業所の了解を得て、職員会議や職員学習会等に出席するなどして、職員の姿勢や意欲、また、事業所自身サービスの向上に努めているかどうかを把握することも一つの方法です。

場合によっては、第三者委員として助言することも必要です。

### ◎ 第三者委員同士の意見交換や他施設の訪問を行う

同じ種類の施設や在宅サービスでも、事業所によって利用者へのサービス内容や提供方法はかなり異なったものとなります。ひとつの事業所のサービスしか知らないと

打開策も行き詰まることが考えられます。

第三者委員としては、できるだけ他施設や他業種、他事業の第三者委員と交流を図ったり、施設の場合には他施設を訪問することも活動の参考となります。

## 日常の第三者委員活動の具体例

### 【定例相談日の設定】

- ◎第三者委員が直接相談を受けるといった場合、「毎月第〇〇曜日」等相談日と相談方法（相談室の準備や、事業所内の巡回等）を決めて相談を受ける方法があります。
- ◎利用者等が「相談をしている」ということを知られることを嫌がる場合などは、相談を受ける環境に十分配慮する必要があります。

### 【相談日以外の事業所訪問、利用体験】

- ◎利用者とのコミュニケーションを深め、信頼関係をつくるために、また、定例相談日以外の事業所の実状を把握するためにも、可能な限り事業所を訪問します。
- ◎訪問の際には、名札をつけるなど第三者委員であることがわかる工夫も必要です。
- ◎また、可能な範囲で利用体験をし、実際サービスの内容を肌で感じることも有効です。
- ◎入所施設の場合は宿泊体験も有効な方法です。

### 【第三者委員あて「相談・意見箱」の設置】

- ◎「目安箱」等と称し、文書で事業者に対する意見、要望、苦情等を受付ける仕組みをとっている事業者は比較的多いと思われます。しかし、この場合は職員が直接開封するため、ためらう利用者等もいることが予想されます。
- ◎開封するのを第三者委員に限定し、第三者委員宛の相談や意見箱を設置するのも一つの工夫です。

### 【家族会・保護者会への参加】

- ◎家族会や保護者会では、事業者に対する意見、希望、苦情等が出される場合もあります。第三者委員がその場に参加し、家族、保護者等の声を聞き、実状を知ることも大切です。
- ◎場合によっては、その場で苦情を受付けることもできます。

### 【職員会議や職員学習会への参加】

- ◎施設や事業所の状況を理解することも第三者委員としては必要です。事業者の了解を得て、職員会議や職員学習会等に出席するなどして、職員の姿勢や意欲、また、事業者自身がサービスの向上に努めているかどうかを把握することも一つの方法です。
- ◎場合によっては、第三者委員として助言することも必要です。
- ◎第三者委員が講師となって、外部の眼から見た事業所の状況を役職員に話す機会を持つことも大切です。

**【第三者委員相互の意見交換や他事業所訪問】**

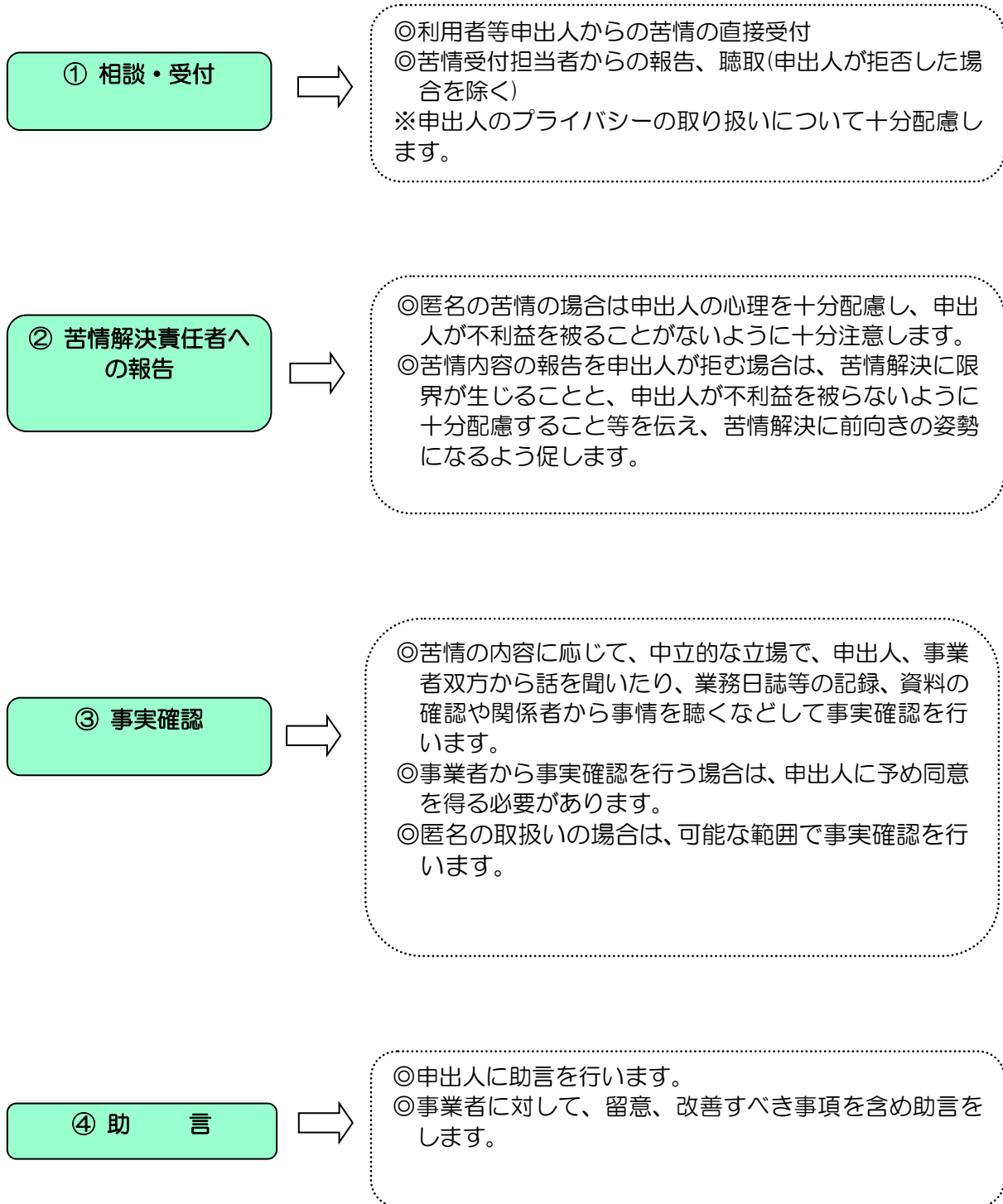
- ◎同じ事業所の第三者委員が相互に情報、特に課題や苦情への対応方針を交換しておくことは大切なことです。
- ◎第三者委員がひとつの事業所の状況しか知らないと有効な苦情解決策を見出せない場合もあります。
- ◎他事業所の第三者委員との交流や、他事業所を訪問するなどして、理解を深めることも大切です。

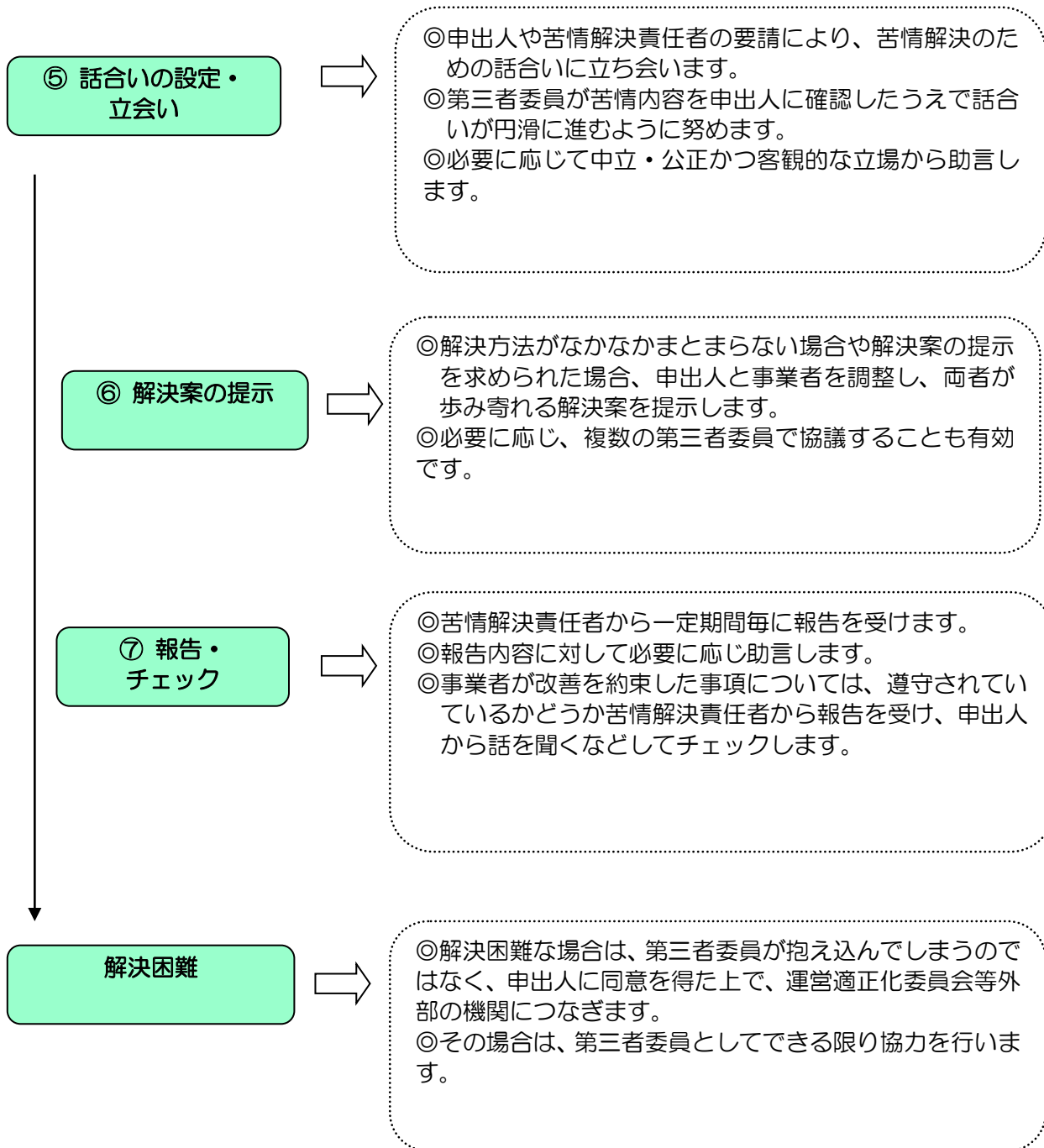
**【苦情解決や福祉サービスの研修会への参加】**

- ◎苦情への対応にあたっては、苦情解決にかかる知識や福祉サービスに関する情報が必要になります。
- ◎各事業者には苦情解決や福祉サービスの研修会の案内がされていますので、事業者から研修会などの情報を得るとよいでしょう。



## 苦情解決に向けた第三者委員活動の流れ





## 4 運営適正化委員会

### ○ 運営適正化委員会とは

平成12年6月7日に公布・施行された社会福祉法第83条で規定された「運営適正化委員会」は、

- ① 福祉サービス利用援助事業(日常生活自立支援事業)の適正な運営を確保する
- ② 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

ことを目的として都道府県社会福祉協議会に設置された委員会です。

そのため、委員会は二つの合議体からできています。

三重県では

- ①福祉サービス利用援助事業の運営監視は**運営監視委員会**で、
- ②福祉サービスの苦情の解決は**苦情解決委員会**で運営しています。

### 三重県福祉サービス運営適正化委員会

#### 【運営監視委員会】

##### <活動内容>

- 福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の適正な運営を確保するため、事業の監視を行い必要に応じて、助言、現地調査又は勧告を行う。

##### <委員構成>

- ① 社会福祉分野  
(公益代表、福祉サービス利用支援団体代表、福祉サービス提供者代表)
- ② 法律関係分野
- ③ 医療関係分野

#### 【苦情解決委員会】※

##### <活動内容>

- 福祉サービスに関する利用者からの苦情解決に関する相談、助言、調査またはあっせんを行う。

##### <委員構成>

- ① 社会福祉分野（公益代表）
- ② 法律関係分野
- ③ 医療関係分野

※ 福祉サービスに関する苦情は、本来当事者である利用者と事業者の間で解決されるべきもので、第一義的には事業者段階に苦情解決の体制を整え、事業者段階で解決が困難なもの等に対する仕組みとして都道府県段階の仕組みが整備されています。

### 第3章 苦情対応事例

ここでは、事業所で対応された苦情や委員会に寄せられた苦情相談について、その概要をいくつか紹介します。

解決につながった事例や不調に終わった事例を、それぞれ対応経過・結果とそれらから学ぶ事柄や留意事項を整理しましたので、今後の苦情対応の参考にいただければ幸いです。

苦情対応や手順には基本がありますが、解決策や解決内容は決まった答えが用意されている訳ではありません。

苦情対応は、利用者の権利擁護とサービスの質の向上のために、個々の案件ごとに背景や経過を踏まえ利用者と事業者との相互作用により作り上げていく営みではないでしょうか。

なお、個人や事業所が特定されることがないように加工してありますので、お含みおきください。

No.	分野	利用概況・経過と苦情内容	対応経過と結果	苦情から学ぶことや留意事項
1	高齢者	<p>【主訴：面会して欲しくない人を面会させた】</p> <p>【経過】</p> <p>軽い認知症がある入所施設利用者。 近親者は近隣に住む長女と遠方に住む長男のみ。 長女と長男は大変不仲である。 長女は、契約時に利用者に代って契約書にサインし身元引受人となった上で、長男は長女の悪口を利用者に言いふらすので、もし長男が施設に来ても面会させないよう要請していた。 ある日長女が施設へ面会に行き、2～3日前に長男が見舞いに来た事を利用者から聞いて知った。 長女は、長男の面会は断るよう施設に申し入れてあったのに、約束が違うとして苦情があった。</p>	<p>苦情解決責任者（施設長）以下施設の関係職員で対応協議。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約時の長女からの要請への対応（回答）があいまいで、事務職員間でも共有されていなかった。</li> <li>・長男の面会は利用者の了解の下で行ったもので、利用者は大変喜んでいました。</li> </ul> <p>協議の翌日、長女宅を訪問し謝罪と説明。 長女には契約時の対応が不適切であったことを謝罪した上で、利用者の意向を尊重することの重要性を説明し納得してもらった。</p>	<p>面会を受けることについて、利用者本人の意向を尊重することが必要ではないでしょうか。</p>

No.	分野	利用概況・経過と苦情内容	対応経過と結果	苦情から学ぶことや留意事項
2	高齢者	<p>【主訴：キャンセル料が高い】</p> <p>【経過】</p> <p>単身生活の利用者からの苦情。週に1回居宅介護を利用している。ある利用予定日に、直前になって前回のヘルパーの発言を思い出したことで嫌な気分になり、ドアに施錠して居留守を使って訪問を拒否した。</p> <p>ヘルパーは数回ノックと声掛けをしたが、応じる様子がない為事業所へ戻りその旨管理者に報告した。</p> <p>翌週、事業所は、正当な理由のない利用者側からの当日キャンセル料として3,000円を請求した。</p> <p>これに対して利用者は、契約時にそのようなことは聞いていないし、非課税世帯で利用料も0円であるのに高額すぎて納得できないとして苦情を申立てた。</p>	<p>事業所苦情解決責任者が、特定相談支援事業所の相談支援専門員を伴って利用者宅を訪問した。</p> <p>利用契約書及び重要事項説明書に、今回のように利用者から正当な理由なくキャンセルした場合は、時期に応じてキャンセル料金が発生する旨明記されていること、及び契約時にも説明し了解してもらっていることを丁寧に説明し、納得してもらった。</p>	<p>消費者契約法*)では、「平均的損害額」として、合理的な根拠のある金額を設定することが求められています。</p> <p>消費者契約法*) ⇒【参考①参照】</p>
3	障害者	<p>【主訴：昼食代の自己負担が納得できない】</p> <p>【経過】</p> <p>食事提供加算の適用がある日中活動系事業所の利用者。</p> <p>普段は自己負担150円で事業所が提供する昼食を摂っている。</p> <p>ある日、作業途中で体調が悪くなり昼食を摂らずに帰宅したが、150円は徴収された。</p> <p>別の日には通所前に発熱したため休むことにしたが、後日450円請求された。</p> <p>当日キャンセルなので150円は止むを得ないと思うが、450円は納得できないとの申し出があった。</p>	<p>申出を受けた苦情受付担当者が対応した。</p> <p>当該事業所では、昼食1食当たり原材料費250円と人件費200円の計450円かかっている。</p> <p>通所して昼食を摂った場合や途中で帰宅した時は、450円-300円(食事提供加算)=150円を利用者に負担してもらっている。</p> <p>一方、当日になって休むことが分った場合は、昼食は既に調理済の上、支援報酬(加算)が算定できないため全額徴収となることを説明し、納得してもらった。</p>	<p>契約書や重要事項説明書、チラシなどに明記の上、事前に説明し了解を得ておく必要があります。</p>

No.	分野	利用概況・経過と苦情内容	対応経過と結果	苦情から学ぶことや留意事項
4	児童	<p>【主訴：保護者の了解なく利用者の顔写真を公表された】</p> <p>【経過】 小学生の子どもが放課後児童デイサービスを利用中。 利用者の顔が映った事業所での活動風景を、広報担当職員が事業所のSNS（フェイスブック）に投稿した。 保護者がこれに気付き、保護者の了解なく個人情報を第三者に提供したとして、苦情の申し出があった。</p>	<p>苦情解決責任者が担当職員に確認した。 担当職員は、利用者本人が了解したため支障ないものと判断し投稿したとのことであった。 同日、投稿写真を削除した上で申出人宅を訪問、謝罪と発生の原因と今後の個人情報保護の徹底について説明し、了解を得た。</p>	<p>個人情報保護法＊）は、法改正により個人情報を取り扱う「すべての事業者」に適用されることになっています。</p> <p>個人情報保護法＊） ⇒【参考②参照】</p>
5	障害者	<p>【主訴：個人情報の取り扱いが不適切ではないか？】</p> <p>【経過】 グループホームに入居し、日中は、就労継続支援事業所の利用者。 2か月程前にグループホームで入居者と些細なことから口論になり、世話人の仲裁で収まったが、そのことが気になって、以来事業所での作業に身が入らない日々が続いている。 そうした状態であることを、作業所の指導員に相談したところ、職員は既に口論の事を知っていることが分かった。 本人の了解なく就労支援事業所へ情報が提供されたことについて、個人情報保護上不適切であるとしてグループホームに対して苦情申出があった。</p>	<p>グループホームの苦情解決責任者が対応した。 利用者の個人情報のうち、支援機関間の共有が必要な情報は、支援機関会議等で情報共有している。 又、このことは利用契約の際に、利用者から包括的同意を得ていることを改めて説明し、了解を得た。</p>	<p>利用者の同意と共に、提供したことの記録も必要とされています（反復継続する場合は包括的記録で可）。</p>

No.	分野	利用概況・経過と苦情内容	対応経過と結果	苦情から学ぶことや留意事項
6	高齢者	<p>【主訴：職員の発言が不適當】</p> <p>【経過】特養〇園では、年1回サービスに関する無記名家族アンケートを実施している。</p> <p>回答の中に「見舞いに行って園内の様子を見てみると、他の利用者に対する職員の発言が気になる」との意見があった。</p> <p>利用者がトイレ誘導を依頼すると、職員は、「Aちゃん、今行ったばかりでしょ!」、又、ナースコールを数回押すと、「何回も押さないで!わがままね!」等、子どもを叱るような口調である。</p> <p>利用者の尊厳が保たれるよう、敬意を持って接して欲しい、と記されていた。</p>	<p>職員会議の議題として取り上げ、ユニット毎に職員が議論した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 例え親しさの表現でも、「ちゃん」付けは利用者の人格や尊厳を傷つける。</li> <li>• ナースコールの多用等、訴えが多いことの背景を明らかにし、対応の可否などについて説明を工夫する。</li> </ul> <p>等の意見が出された。</p> <p>アンケート全体について、対応等を「園だより」に掲載するとともに、園内にも掲示し周知した。</p>	<p>ていねいな口調や、人格・尊厳の尊重を心がけることが必要ではないでしょうか。</p>
7	障害者	<p>【主訴：本人が通所を渋り、家族にも暴言を吐く】</p> <p>【経過】</p> <p>知的障害がある20歳代の女性。家族と同居しており生活介護を利用中。</p> <p>家族から申し出があった。</p> <p>半月ほど前から通所を渋るようになり、通所を促すと家族へも暴言を吐くなど不穏な状態。事業所内の出来事が原因のようだが、具体的には話そうとしない。</p>	<p>苦情受付担当者が本人に聞いたところ、作業は楽しいが、休み時間中に何を過ごして良いか分からず、困っている。不安定になって人の邪魔をしたり職員に注意されるなど悪循環で、通所が苦痛になってきたとのことであった。</p> <p>指導担当職員との相談の結果 他の利用者と過ごせるよう声掛けや、過ごし方の提案等、見守り・働きかけ等配慮し、経過観察することになった。</p> <p>家族へもその旨連絡し了解を得た。</p>	<p>困りごとを言い出せない利用者もあり、支援者側からの声掛け・環境上の工夫をすることで改善につながった。</p>

No.	分野	利用概況・経過と苦情内容	対応経過と結果	苦情から学ぶことや留意事項
8	高齢者	<p>【主訴：自宅浴槽の排水栓が壊れた。ヘルパーの支援が原因ではないか？】</p> <p>【経過】</p> <p>要介護Ⅰで週1回訪問介護の家事支援（掃除・洗濯）を利用中。</p> <p>先々週、風呂掃除をしてもらった。</p> <p>翌日、申出人が湯張りのため浴槽上縁面のプッシュ式排水栓を押し下げたが栓が閉まらず、入浴できなかった。</p> <p>支援の前日は壊れていなかった。風呂掃除の様子を見ていたわけではないが、掃除の際に壊したのではないか？</p> <p>先週の支援の際にその旨申し出たが、ヘルパーはろくに話も聞かずに掃除の際に栓は触っていないと簡単に否定したので、申出人も感情的になってしまった。</p> <p>もう一度納得いく説明が聞きたいとして第三者委員を通じて申し出があった。</p>	<p>苦情解決責任者がヘルパーに事情を聞いたところ、先々週の風呂掃除は、浴槽の水洗いと拭き掃除だけで、排水栓には触っていないとのことであった。</p> <p>苦情解決責任者とヘルパーが申出人宅を訪問し、申出人との話し合いが持たれた。第三者委員も同席した。</p> <p>事業者側から申出の聴き取りと説明が不十分であったことを詫言、当日の風呂掃除作業について動作を交えて説明した。</p> <p>老朽化等他の原因かもしれない、説明を聞いて納得したとのことであった。</p>	<p>傾聴と丁寧な説明をすることで納得が得られ解決につながった。</p>
9	障害者	<p>【主訴：職員が、送迎車内で触れて欲しくない話題をした】</p> <p>【経過】</p> <p>就労系事業所利用者からの苦情。</p> <p>ある日、送迎車運転職員が信号待ちの間に、触れて欲しくない申出人の過去の出来事について話しかけてきた。</p> <p>他の利用者も数名同乗しており、聞かれたかも知れない。</p> <p>車内の話題として配慮に欠け不適切だとして苦情申し出があった。</p>	<p>苦情解決責任者が運転担当職員に事実確認を行ったところ、確かにそのような発言をしたとのこと。</p> <p>他の利用者には聞こえないような小声であったようだが、配慮を欠く発言であるので改めるよう注意。</p> <p>同日、責任者及び当該職員で申出人宅を訪問し、謝罪と他の職員も含め再発防止に取り組む旨話し、了解を得た。</p>	<p>帰宅時の送迎車内等、弛緩しがちな場面でも、常に緊張感をもって利用者と接する必要ではないでしょうか。</p>
10	障害者	<p>【主訴：利用者本人の意図に反して利用中止させられた】</p> <p>【経過】</p> <p>就労系事業所の元利用者Aの家族Bからの苦情。</p> <p>3年前から利用していたが、2年を過ぎた頃から通所日数が減り心配していた。</p> <p>そのような中、前回のモニタリングの際にサービス管理責任者から退所を勧められ、Aは利用継続したかったが、1か月前に退所するに至った。</p>	<p>苦情解決責任者がサービス管理責任者に確認した。</p> <p>Aは訓練よりも居場所的に利用したい意向が強いため、意欲・適性・能力等を総合的に勘案し、他のサービス利用選択も可能である旨提案した。1週間後にAから申し出があり退所に至った。</p> <p>そこで、苦情解決責任者からその旨Bに説明した。</p>	<p>話し合いの場を設けたことで、退所に至るまでの葛藤や想いを語ることで心の整理をつけることができた。</p>



No.	分野	利用概況・経過と苦情内容	対応経過と結果	苦情から学ぶことや留意事項
		本人の意図に反して利用中止するようなことがあっても良いものなのか？	Bから伝え聞いたAは退所に至るまでの経過を振り替えるための話し合いを希望しているとして再度申出があった。 A、B、解決責任者、サービス管理責任者の四者で話し合いがもたれ、発言の意図等の再確認と共に退所に至る経緯とその間の想い等の意見交換がなされ、退所について認識の一致が図られた。	
11	障害者	【主訴：職員が特定の利用者にだけ情報を提供する】 【経過】 就労系事業所利用者からの苦情。 事業所内に喫煙スペースがあり、休憩時間に利用者数人が喫煙している。 時々、職員も利用者に混じって喫煙・談笑しており、喫煙する利用者から聞いたところ、その場で職員が工賃情報や利用者の去就の情報等を漏らしているようである。 本来、公平に提供されるべき又は守るべき情報を特定の利用者にだけ提供するの納得できない。	苦情解決責任者が、当該職員から事情を聞いた。 喫煙場所では緊張が緩み、雑談の中でつい指摘のような発言をすることがあるとのことで、不適切な発言なので改めるよう注意。 苦情解決責任者から申出人に謝罪と再発防止に努める旨話し、翌日職員ミーティングで周知した上で、利用者全員にも謝罪と説明を行った。	休憩中とはいえ、利用時間中は個人上保護も含め節度ある言動を心がけることが必要ではないでしょうか。
12	高齢者	【主訴：支援記録の時間が不正確】 【経過】 訪問介護利用者からの申し出。週1回支援を受けている。 訪問介護計画では10:00~11:00の予定が、実際には時々5分~10分程度前後にズれることがあるが、サービス提供実施記録の提供時間は10:00~11:00と記録してある。 支援内容に不足はなく、利用者確認印は押印するが、割り切れない思いもある。実際に支援に要した時間を記入すべきではないか。	苦情解決責任者がヘルパーに確認したところ、確かに指摘のようなこともあるが、計画に基づいた介護も提供し利用者も了解していると思っていたとのこと。 実施記録には実際に要した時間を記入するよう改めることで利用者の了解を得た。	ズレの程度による変更有無の判断基準は、法令上示されていないようです。 一方で、費用の算定上、訪問介護の所要時間は、「現に要した時間ではなく、計画に位置付けられた内容の介護を行うのに要する時間」とされています。 ⇒【参考③参照】

No.	分野	利用概況・経過と苦情内容	対応経過と結果	苦情から学ぶことや留意事項
13	障害者	<p>【主訴：利用者同士のトラブルに対する処分が不公平】</p> <p>【経過】 就労系事業所の利用者。 作業中の私語が元で他の利用者Aと激しい口論になり、職員が仲に入って収め互いに謝罪したが、口論のショックで精神的に不安定になった。以後通所できなくなり、半月余り自宅で待機している。 精神的に安定してきたので近々復帰したいが、事業所側は復帰に伴い配置転換するという。 Aは元の持場で作業しているのに、申出人だけ意に沿わない配置になるのは不公平で納得できないとして苦情申出があった。</p>	<p>申出人の希望もあり、第三者委員が苦情内容を聴き取った。 申出人としては、Aと距離を置くことに異存はないが、申出人だけが不利益を蒙るのは納得できないとのことであった。 口論の経緯を目撃していた職員にも事情を聞いた上で、申出人は暫定的に別の持場へ配置し、一定期間Aとの関係修復についての経過観察後に元の持場に戻るようにはどうかと第三者委員から提案があった。 これを受けて、申出人と苦情解決責任者の話し合いの席に第三者委員も同席し話し合われた結果了解が得られ、復帰することになった。</p>	<p>第三者委員が中立の立場で申出人の気持ちを聴きだせたことで、申出人の感情が和らいだ。</p>
14	障害者	<p>【主訴：工賃算出根拠が不明確】</p> <p>【経過】 就労系事業所利用者からの申し出。 1年前から箱折りやネジ部品の袋詰め作業を行っている。 月によって通所日数や作業時間が異なるので工賃総額が変動するのは理解できるが、作業した時間で割り戻すと日額単価も月毎に異なっている。 工賃算定方法などの説明もなく、割り切れない思いである。 運営法人の評議員兼第三者委員を通じて苦情の申し出があった。</p>	<p>当該事業所では工賃支給規程を定めており、以前は契約時に配布していたが、最近は利用者の入れ替わりも多くなり、怠っていた。 工賃日額は、基本額に利用者毎の評価を加えて配分率を求める計算式が定められている。 ただ、工賃の原資は受託収入のみであり、その変動が日額工賃額に大きく影響がすることが判明した。 月毎に日額工賃が変動することは好ましくない旨、第三者委員が評議員会で発言したことが契機となり、変動額が最小限となるよう改善が加えられた。 改正した規程は説明の上利用者に配布された。</p>	<p>工賃支給規程の見直しや改正作業を通じて、事業所運営の透明化が図られた。</p>

No.	分野	利用概況・経過と苦情内容	対応経過と結果	苦情から学ぶことや留意事項
15	児童	<p>【主訴：事業所内から児童の叫び声が聞こえる。虐待ではないか】</p> <p>【経過】</p> <p>半年前に開所した放課後等児童デイサービス事業所に差出人不明の封書が届く。</p> <p>差出人は近隣住民らしく、「事業所内から、大きな物音や児童の甲高い叫び声が聞こえることがある。職員による児童への虐待が行なわれているのではないかと危惧しており、今後も続くようなら行政への虐待通報も考えている。」と記されていた。</p>	<p>当事業所では、不随意に大声が出てしまう等の発達障害のある児童が利用している。</p> <p>開所前に住民説明会の開催や自治会役員への説明等を行っていたが、障害理解は浸透していなかった模様である。</p> <p>地域住民に理解を深めてもらうため、児童の文化作品展や交流会の開催等の広報活動を継続的に実施していくこととした。</p> <p>又、行政当局へも投書の内容とこうした取り組みについて報告を行った。</p>	<p>当事者、地域住民、事業者の出会いや交流することで、互いに理解を深め合うことができた。</p>
16	児童	<p>【主訴：一人で教室へ入れないので職員に付き添って欲しい】</p> <p>【経過】</p> <p>児童養護施設入所中の小1児童。</p> <p>新学期開始直後は一人で教室へ入ることを渋り、職員が付き添うよう求めがあった。</p>	<p>就学までに集団保育の経験がなかったこともあり、慣れるまでは暫く教室まで職員が付き添うこととした。</p> <p>本人が教室に入り一段落つくまでの間、担任教諭ともやり取りし、本人が落ち着いた様子になるまで付き添うことで少しずつ慣れていくよう見守った。</p> <p>このことで安心感が根付いたのか約1か月後には1人で教室へ行くことができるようになった。</p>	<p>本人の特性として、新しい環境や人に慣れるのに時間を要することが分っていた。</p> <p>通常、教室までの付き添いは行なわないが、児童の特性や状況に応じて柔軟に対応することでスムーズに環境適応を促すことができた。</p>
17	障害者	<p>【残置物が処分された】</p> <p>【経過】</p> <p>グループホームを利用していたが、半年前の夏にアパートに引っ越した。</p> <p>直後に体調が悪くなり、入院することになった。3か月程で退院したが、冬物衣類をグループホームに残置してきたことを思い出し、問い合わせたところ、既に処分したとのことであった。</p> <p>本人の了解なく処分するのは納得できないとして苦情の申し出があった。</p>	<p>苦情解決責任者が確認した。</p> <p>利用契約書には「残置物は契約者に連絡し、2週間経過しても引き取りが無い場合は事業者が処分できる。」と定められていた。</p> <p>解決責任者は、契約書どおりの対応であり、入院中で本人に連絡がつかなかったことについて事業所の落ち度はない旨説明した。</p> <p>本人は、事業所が連絡義</p>	<p>トラブルを避けるための工夫の余地はないでしょうか。</p> <p>・残置物処分条項の見直し(残置物引き取り人を定めておく。事業所が残置物を引き渡し、費用は本人負担とする。等)</p>

No.	分野	利用概況・経過と苦情内容	対応経過と結果	苦情から学ぶことや留意事項
			<p>務を怠ったとして納得せず、損害賠償を求めていくことになった。</p>	

## 【参考】

### ① 消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）

消費者が事業者と契約をするとき、両者の間には持っている情報の質・量や交渉力に格差があります。

このような状況を踏まえて消費者の利益を守るため平成 13 年 4 月 1 日に施行されました。

その後、高齢化の進展をはじめとした社会経済情勢の変化等に対応した改正が平成 28 年に行なわれ、その中で消費者の利益を不当に害する契約条項は無効とされています。

#### 《消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効》

第 9 条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

消費者契約法では、個人である消費者が事業者と締結した契約（＝消費者契約）であれば、労働契約以外のあらゆる契約が対象となります。

（消費者庁パンフレット「知っていますか？消費者契約法」より抜粋）

### ② 個人情報保護法（平成 15 年法律第 57 号）

個人情報保護法は、利用者や消費者が安心できるように、企業や団体に個人情報をきちんと大切に扱ってもらった上で、有効に活用できるよう共通のルールを定めた法律です。

平成 29 年改正前の同法では、5,000 人以下の個人情報しか有しない事業者は適用対象外でしたが、改正後は個人情報を取り扱う「すべての事業者」に適用されることになりました。

同法では個人情報の取り扱いについて基本ルールを定めており、その中に第三者提供に関するルールがあります。

事業者が個人情報を第三者に提供するときは、法令に基づく場合等を除きあらかじめ本人の同意を得ることが必要です（法第 23 条第 1 項）。

又、第三者に個人情報を提供した場合や第三者から個人情報の提供を受けた場合は、一定事項を記録する必要があります（法第 25 条、第 26 条）。

（個人情報保護委員会「個人情報保護法ハンドブック」より抜粋）

なお、福祉分野については、厚生労働省により「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」が示されています。

### ③ 計画上の所要時間と訪問介護を実際に提供した時間が異なる場合の費用の算定について

（問 20）計画上の所要時間と訪問介護を実際に提供した時間が異なっても、訪問介護計画に明記された所要時間により所定単位数を算定するのか。

（答）訪問介護の所要時間については、従前より「訪問介護計画に位置付けられた内容の指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間」としているところである。また、運営基準第 24 条において、訪問介護計画には、提供するサービスの具体的内容、所要時間及び日程等を明らかにすることとされている。

したがって、訪問介護を実際に提供した時間が、訪問介護計画に明記された所要時間を超えた又は下回った場合であっても、訪問介護計画に位置付けられた内容の指定訪問介護を適切に行った場合、訪問介護計画に明記された所要時間により、所定単位数を算定することとなる。

～以下略～

（介護保険最新情報 Vol. 69 平成 21 年 3 月 23 日 厚生労働省老健局計画課・振興課・老人保健課）