

# 苦情を 福祉サービスの向上に どう活かすか

岩手県福祉サービス運営適正委員会主催の「苦情を考えるセミナー」(平成26年6月20日、プラザイン水沢)には、県内の福祉施設などから苦情解決責任者や第三者委員など118名が参加しました。講演「ホテルにおける接遇と苦情に向けた取組み」(花巻温泉株式会社セールス部次長佐藤寿美氏)のほか、施設長ら3氏によるパネルディスカッションが開かれました。概要をお伝えします。

## 苦情・要望を「お客様の声」として聴く



特別養護老人ホーム  
ぬくもりの家  
福田 あつ子 施設長

法人では奥州市胆沢区内に3拠点の施設を運営しています。苦情解決体制については新たに胆沢やまゆり会福祉サービスに係る苦情解決実施要綱を整備しています。

利用者及び家族からの苦情・要望(匿名が多い)に対しては事実確認と対策を講じた後、申し出者へ改善策を報告しています。苦情・要望を積極的に聞く姿勢、機会に欠けていたことを反省していますが、以前の職員意識は▽批判されていると感じる▽事実確認は遠慮感や負担感がある▽当事者は責められていると感じるなど、アンケート調査を含めて公表には消極的でした。特養ホームぬくもりの家の苦情解決等の見直しのきっかけは、福祉サービス第三者評価受審(平成23年10月)です。並行して▽利用者が相談や意見を述べやすい環境の整備▽苦情解決の仕組みの周知と公表▽利用者家族アンケート調査結果の公表▽全職

員対象の研修会などで、積極的に苦情を聞く仕組みを構築しました。

ぬくもりの家の苦情受付状況は平成24年度が9件、平成25年度が8件で、主に利用者の家族、地域住民からの要望でした。

苦情関係の公表と予防対策については①受付と解決の経過及び重大な事故を第三者委員会及び理事会上に報告する②苦情及び利用者・家族アンケート調査結果を公表し、各事業所が改善策を検討・実施する③毎月18日を「安全確認の日」と定め、点検及び研修を実施する④施設内に苦情解決責任者、受付担当者、所属職員の顔写真を掲載し、複数に相談できる体制を整備するなど、意見・要望を積極的に聞く機会を設けています。

なお、アンケート情報は次年度の事業計画に盛り込まれます。

苦情申し出者は苦情を文句と取られることは心外と感じており、むしろ事業所に対して誠意と改善を期待して申し出ています。申し出者と真摯に向き合い解決していくことが信頼関係を築く第一歩に繋がります。業務改善及び職員の育成の機会ともなります。

## 今後に向けて

- 運用マニュアルを作成し、組織として対応と対策を図る体制を整備する。
- 第三者委員からのチェック体制等の検討が必要。
- 利用者と家族、職員が共にサービスについて考えながら、より良い人間関係づくりを構築する。
- 苦情・要望を「お客様の声」として聴き、より良いサービスの改善に向けて検討する。



## 声を出せる環境になっているのか



社会福祉法人カナンの園  
ヒソブ工房  
阿部 孝司 施設長

カナンの園は法人全体で28事業を展開し、学校法人(高等学校・専攻科)運営を含めて延べ約450名が利用しています。

平成12年10月に苦情解決事業実施要綱を整備し、苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員を置き、玄関に投書箱を設置して、第三者委員に定期的に報告しています。満足度調査とアンケートを公表し、苦情内容と取組み内容は施設・法人の発行紙に掲載しています。

しかし、法人全体での苦情件数は平成24年度が18件、25年度は12件と、規定は整備したものの利用者・家族が声を出せる環境になっているのか、お互いの意識が変わったのか、潜在的な苦情・要望はまだまだ眠っていると認識しています。

このため定期的に個別支援計画、モニタリング説明、家庭訪問などの面談場面で日常的な会話のアンテナを高くし、キャッチすることを意識して苦情解決事業に取り組んでいます。

昨年度の失敗例をあげると、地域住民から「桜の木害虫駆除を頼んだが、何で施設長は無視するのか」と職員室にまで来て訴えました。職員の「報告・連絡・相談」の不徹底が原因で、



## 今後に向けて

■苦情解決の仕組みは事業所のサービスや経営の透明性を確保する上で重要な取組みです。同時に事業報告書や財務諸表などの「情報開示」やサービスの質を客観的に把握する「第三者評価」と連携して取り組んでいく必要があると考えています。

■苦情処理対応で気づかされるのは、職員の福祉サービスの質の基準や利用者・家族への

すぐに駆除を行い謝罪しました。組織の連絡体制の不備と地域住民の声を軽視したことが原因でした。

また、利用者家族からの苦情では、家庭への連絡ノートに不

## 苦情を有益で貴重な意見とするために

適切な業界用語を記載し、ナイーブな内容だったことから関わり方の誤解が生じました。支援の方向性や丁寧な支援の有り様を問われることとなり、個別支援計画の表記を見直すきっかけになりました。

苦情やクレームは「宝」だと言います。苦情は我々組織の有り様や利用者との関係を見直す大きなきっかけとなっています。「組織の論理を優先して



社会福祉法人  
江刺保育園  
遠藤 清賢 園長

江刺保育園は平成13年に苦情解決規定を設け、「人に愛され、人を愛する子ども」を保育理念としています。

て駐車場の安全確保については、保護者との会話から駐車場が暗いという意見を聴き、照明を追加しました。雨天時や雪解け時に園舎までの通路がぬかるみになることについては、舗装により遊ぶスペースが狭くなることから、土木関係者と相談して「暗渠排水（あんきよはいすい）」を設置しました。

を促す保育対応を厳しいと指摘（匿名）する要望もありました。

苦情解決のポイントは▽施設主体として反省し対応する▽担当保育士と話し合い、保護者の意向に沿った保育対応を行う▽工夫する▽保育士の自信を失わせることなく、保育者として価値観を見直す柔軟性を持つ▽保育理念を中心とした保育であることを確認し合うことを重視しています。事例から喜び支える施設のあり方を教わっています。

## コーディネーター

## 苦情解決能力の向上や人材育成に意識的に取り組む



岩手県立大学社会福祉学部  
宮城 好郎 教授  
(岩手県福祉サービス運営  
適正委員会委員長)

「福祉サービスとは何か」「利用者とは誰か」「苦情解決の対応はなぜ必要なのか」「何のためにするのか」を福祉理念に照らし合わせて一つひとつ確認することから、解決方向が見えてくるのではないのでしょうか。それを利用者本位の質の高い福祉サービスの提供につなげて

いくことが大事になります。福祉サービスにおける専門性とは対人援助技術（福祉サービス・マネジメント）です。苦情という言葉にはネガティブな響きがありますが、意識の持ち方を転換することで、サービスの質は変わってきます。

苦情解決の取組みが、施設経営のマネジメント、ガバナンス、コンプライアンスなどと対応し、すべての要素がシステムの中で循環し、機能化するためには、施設と利用者が共にサービスをつくりあげるといった「共創」意識が必要となります。

取組みとしては保護者に保育理念、保育の内容、その日の保育対応を随時伝え、保育の専門性（※家庭での保育と保育施設での保育の違いと必要性）、保育の本質（※子どもの心の成長に重きを置く保育、子どもが自己肯定感を獲得する保育）を共感できるよう、お便り帳、保護者を巻き込む行事、地域連携などを大切に行っています。

忘れてはならない事例はグレイゾーンの子どもの対応についてでした。保護者に他の専門機関との連携を提案しましたが、子どもの状況を受け入れてもらえず、保育士と家族の良好な関係をこわしてしまい、保護者に大きな不安を抱かせる結果となりました。

親との連携が寸断されたのは、子どもの課題だけに視点を置き、親への配慮に欠けたことでした。療育に関しての施設側との面談は、必要最小限にとどめました。また、2歳児の自立

## 今後に向けて

保育を行う上で、その中心となる部分を見失ってははいけないと思います。私たちの理念はキリスト教の教会員の祈りによって掲げられました。理念を中心に、そこから逸脱しないよう反省してこそ、本質を見極めることができると思っています。

保育のあるべき姿を絶えず職員と利用者に関わり、語りかけ、理念を関係者と共有できれば、苦情は苦情ではなく、施設にとって有益で貴重な意見になると考えています。