



# 福祉サービスの 苦情を考える

## 平成30年度福祉サービス苦情解決事業 実施状況アンケート調査報告から

### 県内の苦情・相談受付状況

岩手県福祉サービス運営適正化委員会では、県内社会福祉事業所の苦情解決の実態を明らかにし、業務に役立てていただくことを目的に、2年に一度、福祉事業所を対象に苦情解決事業に関するアンケート調査を実施しています。

平成30年度の調査では、年間の苦情受付が1件もない事業所は57.3%でした。

苦情がないことは大変うれしいことですが、中には表には出ない潜在化した苦情というものもあり、苦情解決体制の整備や利用者等への周知を継続すると同時に、「苦情がない背景」についても確認していく必要があります。

一方、苦情以外の相談・要望等の受付が1件もない事業所は45.6%で、前回調査より32.9%減少しました。全体的な受付件数は増加しており、各事業所において利用者や家族からの声を積極的に受け止めていることがうかがえる結果となりました。

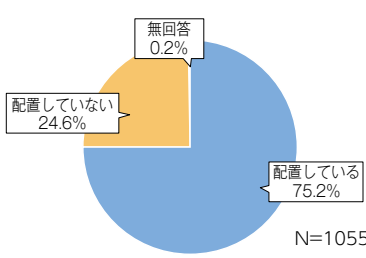
### 第三者委員の配置状況

第三者委員の配置率は、75.2%にとどまっています。

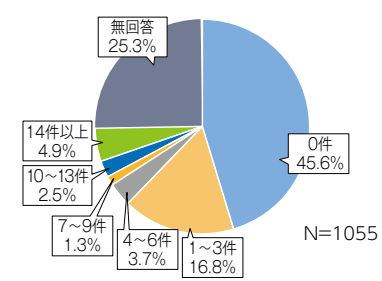
第三者委員は、苦情解決に向けて客観的な立場から助言を行う役割を担うとともに、利用者・家族等にとって身近な存在となることで、事業者には直接言いにくい「本音」を引き出す役割が期待されています。

第三者委員の積極的な配置が望まれます。

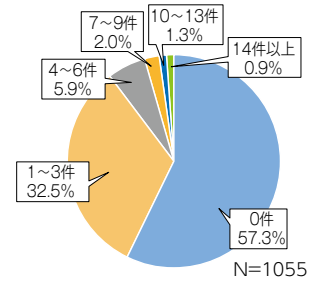
【第三者委員の配置率】



【苦情以外の相談・要望等受付状況】



【苦情受付状況】



### 適正化委員会の苦情・相談受付状況

近年の苦情・相談受付件数は、増加傾向にあり、内容は多様化・複雑化しています。解決に多くの時間を要するものや根本的な解決が困難なもの、同一の方からの同一事業所に対する苦情・相談も見受けられます。

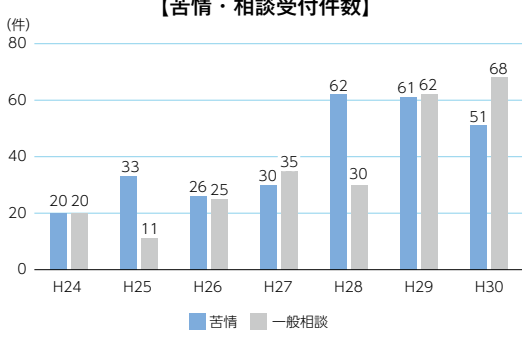
苦情内容は、職員の接遇や態度といった、「人」に関するものが半数以上を占めています。報告・説明の徹底や言葉遣いなど、ちょっとした配慮や意識改革で改善できる場合もありますが、お互いの信頼関係や価値観の違い、相性など、「主観」が大きく関係する場合もあります。接遇やマナーというカバーだけではなく、「人」に関する苦情をどのように解決していくかということを考えていく必要があります。

根本的な解決が困難な事例では、度重なる苦情に事業所側も疲弊し、徐々に対応が複雑になり、新たな苦情を生むという悪循環に陥る場合があります。このような場合、申出人の思いに寄り添いつつも、できること・できないことを明確にしながら毅然とした対応をしていく必要があると感じます。

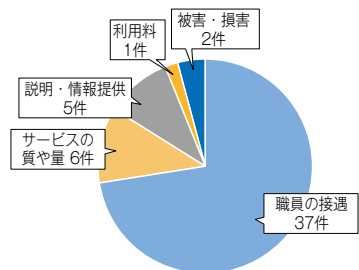
委員会での受付件数の増加は、苦情解決の仕組みの周知が進んでいることがうかがえる一方、本来他機関で対応すべき案件まで委ねられる状況もあります。委員会はあくまでも窓口の1つであり、「最後の切り所」になることは望ましくありません。それぞれの適切な窓口へ繋いでいくため、苦情解決体制の強化が必要となっています。



【苦情・相談受付件数】



【苦情内容の内訳】(H30受付分)



# 令和元年度 福祉サービスの苦情を考えるセミナー

6月11日、県内の福祉施設等から苦情解決業務担当者など280名が参加し、「福祉サービスの苦情を考えるセミナー」が盛岡市内で開催されました。「苦情等を受け止め、サービスの質の向上につなげるための工夫」と題し発表された取組事例について、概要をご紹介します。

## 高齢者分野



社会福祉法人楽水会  
特別養護老人ホーム  
アミーガはまゆり  
生活介護課長  
及川 隆行 氏

## 組織的な対応

それぞれの役割を明確にし、組織的な対応を心がけています。どうしても、現場職員ではゆとり対応できない場合があるため、マネージャーが相談対応の役割を担い、落ち着いて話ができるよう工夫しています。生活相談員が対応することで、現場とは違った視点から捉えることができ、ご利用者やご家族の「本音」を引き出せるのではないかと考えています。

## 風通しの良い環境を目指して

新人職員による度重なる介護事故から、苦情に発展した事例がありました。初めの事故では職員からの報告が遅れ、対応も遅れてしまいました。報告が遅れた原因を「報告しにくい環境」にあると考え、事業所全体で職場環境の改善に努めました。その後、再び事故が起こってしまいました。2度目はすぐに報告が上がり迅速に対応できました。つつみ隠さず報告してもら

苦情の裏にある「思い」  
平成30年度、適正化委員会を通しての苦情の申出が1件ありました。「制裁しないほしい」「パワハラはやめてほしい」といった内容でしたが、結果的にそのような事実は確認できませんでした。申出の背景として、自身の思いを溜め込んでいたのではないかと考えられます。生きづらさを内に抱え、それを言葉にできる方もいれば、言葉に出すことがつらいという方もいますので、ご利用者それぞれの「思い」をいかに汲み取ることができかが重要だと感じています。

苦情を通して自分たちの仕事を振り返りながら、より一層ご利用者の「思い」に寄り添っていきけるように取り組んでいきます。

## 児童分野



社会福祉法人平和会  
いいとよ保育園  
園長  
山崎 美鈴 氏

## 反省から学ぶ

当園は、平成29年度に北上市から移管を受けて開園しました。開園から10か月ほど経った頃、特定の職員に対し、ケガの報告がなかったことに不信感があるとの申出がありました。当該職員に確認しましたが覚えておらず、全職員で時系列に沿って状況を整理するも、当該職員はどうしても思いつくことができませんでした。申出人にはその旨を説明し、余裕を持って保育をできる環境でなかったこと、今後改善していくことを伝え謝罪しました。申出人は納得がいかない様子でしたが、今後見守っていただきたいことを伝えました。

申出を受け、「もっと信頼関係が築けていれば…」「保育環境を整えていれば…」と

反省することばかりでしたが、うまくいかなかったことも1つ1つ積み重ねていくことでサービスの質の向上につなげられると前向きに捉え、改善に努めることを全職員で確認しました。

## 多くの苦情を経験して

開園から2年、絶えず寄せられる苦情や要望に職員も疲弊し、自信を無くしてしまったり、保護者の顔をうかがって「子ども主体」という意識が薄れてしまったり、不安定な状態で業務にあたっていました。現在は職員に配慮し、苦情や要望の中で必要と思われるものだけを伝えるようにしています。

苦情対応には辛さがありますし、すべての苦情を円満に解決できたわけではありませんが、常に相手の立場に立って考えることに努めてきました。できること・できないことを判断し、こまめに情報発信しながら誠意を持って関わることで、少しでも理解していただけたらという思いで対応しています。

参加者からは、「今後の苦情解決業務の参考になりたい」「苦情とは、と改めて考える良いきっかけになった」といった声が多く寄せられました。

## 適正化委員会の主な事業

委員会では、基礎研修（年10回）、県内各地域で開催、応用研修（年2回）、苦情を考えるセミナー（年1回）等の各種研修会のほか、事業所巡回訪問を実施し、県内事業所の苦情解決事業への取組状況の把握及び体制整備の強化に努めています。

事業所内研修への講師派遣事業も行っておりますので、ぜひ活用ください。

## 問合せ先

盛岡市三本柳8-1-13 ふれあいランド岩手2階  
電話：019-1637-8871