

苦情解決マニュアル

特定非営利活動法人コチュカ
児童発達支援コチュカ

活用のポイント

社会福祉法第82条には「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解決に努めなければならない」と規定されています。苦情解決は、「利用者等が安心して生活できる環境を整える（利用者利益の保護）」とともに、「福祉サービスのレベルを高める」ことにつながります。

サービスを提供している中で起こるさまざまな出来事から、私たちは多くのことを学ぶことができます。相談や苦情も、個人の受け止め方や対応でさまざまな経路をたどり、解決策や結果も千差万別です。その入り口部分である初期対応等によっても結果が大きく変わってきます。

事業所が苦情に対してより適正に対応を行うためには、対応手順（マニュアル）や留意事項を定め、事業所の職員全体の「共通理解」と「対応水準の均等化」を図ることが必要です。

このマニュアルを参考に、事業所に必要な苦情解決体制を構築してください。

苦情解決に取り組む意義

● 福祉サービスの質の向上

福祉サービスの質の向上は経営者自ら取り組むことが基本です。

社会福祉法では、以下のように福祉サービスの質の向上に関する経営者の取り組みの必要性が規定されています。

社会福祉法第78条

「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行う事その他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するように努めなければならない。」

そして、

施設・事業所が提供しているサービス等に対して寄せられる苦情への適切な対応とその解決は、福祉サービスの質を高めるための重要な取り組みに含まれます。

● 対等性の確保と権利擁護

多くの福祉サービスは利用者と事業者との契約によって提供されています。

利用者は、利用可能なサービスに関する情報を収集し、内容を選択し、決定して事業者と契約を結び、サービスを受けることとなります。

しかしながら、情報収集・交渉力など事業者と利用者では格段の差があることから、利用者に不利益が生じないように対等性を確保するためにも苦情解決は重要です。また、事業者（職員等）による利用者の人権を侵害するような言動や不適切な関わり方等を的確に吸い上げ、その事実を調査し、改善と再発防止に努める必要があります。

● 紛争の円滑な解決と事業所に対する信頼の確保

苦情解決に積極的に取り組むことで、利用者の不満を早期に察知し解消することができます。大きな問題への発展を回避することができます。

また、利用者の不満を解消するだけでなく、迅速かつ円満に解決することで、苦情に適切に対応してくれた事業者に対する信頼を高めることにつながります。

(1) 苦情解決体制の構築・周知・説明

- * 事業所内で苦情解決体制が構築されると、「組織として解決」が図れる。
- * 複数事業所を有する法人については、法人として体制を構築することにより、事業所単位での「対応の差やムラ」を減らすことができる。
- * 利用者や家族が選択する際や利用されている際に、「安心」を提供できる。
- * 利用開始時や家族会等での説明、掲示板や広報紙・ホームページ等での記載ができる。

(2) 苦情の受付

- * 利用者等からの苦情は、基本的に苦情受付担当者が行う。
- * 受付の方法は、面談・文書・電話による受付、意見箱への投書、匿名での苦情の受付等がある。

(3) 確認・報告

- * 苦情受付担当者は、速やかに苦情解決責任者および第三者委員へ報告をする。
- * 苦情解決責任者及び第三者委員は、苦情内容の事実関係を確認し、問題点を整理して解決案の検討を行う。

(4) 助言、立会い解決案の調整

- * 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。
- * 第三者委員は、中立的な立場で解決案の調整・助言を行う。

(5) 苦情対応の記録・確認

- * 苦情受付から解決、改善までの全体経過や話し合いの結果や改善事項などを書面に記録し、確認を行う。
- * 改善を約束した事項について一定期間経過後、苦情申出人と第三者委員に報告する。

(6) 苦情解決結果の公表

- * 個人情報に関するものを除き、苦情解決結果を「事業報告書」や「広報紙」などに実績を掲載し、報告する。

苦情解決責任者の役割と機能

● どのような人が？

苦情解決の責任主体を明確にするため、事業所の施設長・理事といった人たちが、この職につくことになる。

● どのような役割を？

- 1 苦情解決の総括責任者としての役割を担う。
- 2 外部専門機関（運営適正化委員会や国民健康保険団体連合会等）との対応にあたる。
- 3 再発防止策の徹底とOJT（On The Job Training）による職員の育成を図る。

● 対応のポイント

□ 事実関係の確認

- 1 苦情内容の中から、確認する事項を整理する。
- 2 申出人に了承を得た上で、事実確認を整理する。
- 3 必要であれば、関係機関等からも情報を収集する。ただし、その情報収集が申出人のプライバシーに関するものである場合、事前に申出人に了承を得る必要がある。
- 4 調査の経緯および記録を残す。

□ 解決方法の検討

- 1 事実関係に基づき問題点を整理する。
- 2 整理された問題点に応じた解決方法を検討する。
- 3 申出人の希望する手段で対応するように検討する。
- 4 必要であれば、複数の解決案を検討する。
- 5 必要に応じて、第三者委員に助言を求める。

想定される苦情（要求レベル）

要望のレベル

法的な責任を伴わない本人の意向の主張

信頼関係があって、お互い話せる状態

- ・改善してほしい
- ・回答してほしい
- ・説明してほしい
- ・情報を提供してほしい

請求のレベル

法的責任を伴う権利の主張

信頼関係が保たれているが、あまり頻発すると関係が崩れる可能性がある

- ・改善してほしい
- ・謝罪してほしい
- ・誠意ある対応をしてほしい

責任追及のレベル

法的責任が結果として生じてしまった後の苦情

信頼関係なくなりつつあるか又は失われている

- ・改善してほしい
- ・謝罪してほしい
- ・弁償してほしい
- ・誠意ある対応をしてほしい

苦情受付担当者の役割と機能

● どのような人が？

事務的な受付係ではない。事業所内における目配り，気配り，全体を見渡す視野を備えていることが求められ，事業所ごとに任命される場合が多い。

● どのような役割を？

- 1 利用者や家族等からの苦情の受付を行う。
- 2 苦情内容，利用者の意向等の確認と記録を行う。
- 3 苦情確認のため，苦情に関わっている職員等の状況を聞くなどの状況把握をする。
- 4 受け付けた苦情およびその改善状況等を「苦情解決責任者」等に報告をする。

● 受付のポイント

- 1 誰からの苦情なのか（利用者本人，家族，関係者）。
- 2 苦情の内容，主訴はどんなことなのか。
- 3 申出人は，何を希望しているのか。
- 4 口調や音声，表情，仕草などを見逃さない。
- 5 表面的な要望の他に，潜在的なニーズがないか見極める。
- 6 障害等で苦情の申出が困難な場合は，状況に配慮した方法や対応を行う。
- 7 専門用語を避け，分かりやすい言葉を用いる。
- 8 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。
- 9 内容が虐待等の場合，暴力による傷やあざはないか，状況を確認できる写真や診断書等があるか確認する。
- 10 詐欺や事故等については，発生日時や内容等の記録の有無を確認する。
（習得が望ましい技術）
◎ビジネスマナー（電話対応技術），◎対人援助技術 など

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づくりをする。

初期の対応で展開が変わる可能性があるので，しっかりとした対応を。

記録のポイント

□ 記録の書き方の基本

「5W3H」

...「When」いつ, 「Where」どこで, 「Who」だれが, 「What」何を, 「Why」なぜ, 「How many」いくつ, 「How much」いくらで, 「How to」どのように

□ 記録を書くときの10の心得

1 申出人の身体面, 精神面, 環境面 (周囲の状況など), 知り得た情報をしっかり正確に

→ 基本的事項のチェック, 「五感」をフルに働かせよう

2 どのような働きかけをし, 申出人がどのような反応をしたか記載

→ 内容は分かりやすく, 簡潔に, プロの仕事として常に意識する

3 経過観察や確認事項も記録として残す

→ 経過観察や確認理由を記載するとふり返ったときに経緯がわかる

4 抽象的な表現はしない

→ 誰でもわかるように表現する

5 次のサービスに役立てることを意識する

→ リスクマネジメントにつながる

6 正確な情報, または確認できた情報を記載する

→ トラブル防止につながる

7 主観的な記載に注意

→ 主観的な記載は, 判断に迷いを生じる場合があるため, 客観的事実のみを記載する

8 ツールを上手に活用する

→ 既存ソフトやファイルを活用して, 効率化を図る

9 時間を確保する

→ 余裕を持って対応を行うことで, 気持ちの余裕が生まれる

10 記録をためない

→ 時間が経てば立つほど, 記憶が薄れるため, その日のうちに完結する

匿名の申出等への対応

□ 申出人が第三者委員への報告を拒む場合

1 苦情解決責任者のみに報告する。

□ 申出人が苦情解決責任者への報告を拒む場合

1 「匿名扱い」という条件付きで了解が得られる場合がある。このような場合、申出人の名前だけでなく、利用者を特定することがないよう十分注意して、苦情解決責任者へ報告する必要がある。

2 苦情解決責任者への報告を申出人が拒む場合は、そうせざるを得ない申出人の事情に配慮しながら、申出人に対する相談、話し合いを進め、サービスの向上に向けた取り組みを進めることも大切である。

□ 申出人が誰かわからない場合

1 投書（書面，FAX，メール）などで誰が申出人かわからない苦情についても受け付ける。

2 申出人が不明であるからといって苦情受付担当者がその取り扱いを中止せず、苦情解決責任者や第三者委員に報告する

・担当者としての質を磨く

担当者の質は、寄せられる苦情や相談の解決に大きくかかわる。利用者からの苦情や相談を真摯に受け止め、その内容を聞きながら一緒に考えて、苦情を解決していく

姿勢が望まれる（寄り添う姿勢）。担当者の資質向上は、相談を寄せる申出人自身から学ぶことによって高まり、また、日頃からたゆまぬ努力を積み重ねることが必要となる。

・客観的にさまざまな事態を把握する

・知り得た情報をもらさない

申出人は、苦情を申し出る際、感情的になっていることが多い。そこから申出人の思いを正確に聞き出すためには、その人が言いたいことをすべてはき出してもらい、

その間は相づちを打ちながら、やわらかく包み込むような雰囲気聞くことに徹する。また、会話が苦手な申出人であれば、申出のきっかけを作るヒントを与えることも必要となる。話し上手より聞き上手になることに徹し、申出人の話聞きながらその人が何を言いたいのかというポイントを押さえることが極めて重要となる。

利用者との信頼関係を構築するうえで、申出人から知り得た情報をいかに保護するかが、極めて重要である。苦情解決の過程で得た情報というものは、あくまでも、苦情を解決するためだけに扱わなければならない。申出人や関係者のプライバシーを守り、苦情解決業務の信頼性を高めることも大切である。

第三者委員の役割と機能

● どのような人が？

- 1 苦情解決を円満・円滑に図ることができる人。
 - 2 利用者や世間（地域の人々）からの信頼性を有する人。（地域代表を想定）
- ※他の事業所の施設長が第三者委員になるのは、中立性・公正性の観点から好ましくない。施設長は、苦情解決責任者としての立場を全うすることが望ましい。

● どのような役割を？

- 1 利用者と事業所の間に入り、苦情に対する聞き取りや助言、仲介を行う。
- 2 日常的に利用者の声を聞く機会をもったり、家族会と懇談・交流したりするなど、積極的対応を望む。
- 3 利用者と同じ目線で意見を聞く、あるいは励ます。
- 4 利用者が自分の権利とわがままを混同している部分があれば、解きほぐす。
- 5 苦情に結びつく前段でモヤモヤとしている状態を調整する。
- 6 事業所が利用者の権利を侵害している場合は、利用者の立場に立ち、毅然として事業所に対して主張する、代弁するという態度も必要である。

● 選任のポイント

・ どの程度の人数で？

- 1 選任にあたっては、複数名を選ぶと、第三者委員の負担が軽減される。
- 2 複数名の委員がチームで対応するとスムーズに解決できる場合もあるので、事業所は状況に合わせ、弾力的に運用することも望ましい。

・ 選任方法は？

経営者の責任において選任し、理事長等組織の責任者名で委嘱したり、理事会が選考したり、理事長が任命する方法がある。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もある。

・ 報酬は？

中立性を確保するために、実費弁償を除き、できるだけ無報酬であることが望ましい。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、報酬を出すことも差し支えない。

苦情解決のカギを握る第三者委員

- ・ 苦情解決に社会性や客観性を確保し、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、この第三者委員にかかっている。
- ・ 文字どおり“第三者”の立場にある人であれば、事業所段階の苦情解決にあたり大きな役割を担うことができる。

事業所での相談や苦情受付までのながれ

