

福祉サービス事業者における

第三者委員・苦情解決 ハンドブック

— 第三者委員と福祉サービス苦情解決システム —

社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会
千葉県運営適正化委員会

◆福祉サービスにおける苦情解決とは

「苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものです。こうした対応の積み重ねが、社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性を高めます。苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で改善を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や、事業者の信頼や適正性の確保につながります。



「苦情」は、福祉サービスの内容、説明、利用者と職員との関わり、施設的环境など多岐にわたり、利用者から様々なかたちで表明されます。苦情として申出がある場合もあれば、日々の生活に関わる希望・要望や不満として現われる場合もあります。福祉サービスの具体的な改善内容だけでなく、日々の生活に関わる利用者の希望・要望・意見を含むものとして広く捉え、適切に対応をする必要があります。

◆苦情解決による福祉サービスの質の向上

利用者からの苦情の解決に努めることは、福祉施設・事業所の責務です。

苦情解決について、社会福祉法では以下のように規定し、国は「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」を示しています。



社会福祉事業の経営者による苦情の解決

〔第82条〕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。

事業者にとっての苦情解決の意義

1. 福祉サービス事業所の経営者に求められる社会的な責務

社会福祉法において社会福祉事業の経営者には、提供するサービスの自己点検などによる質の向上と、苦情の適切な解決に努めることが求められています。

2. サービスの改善と向上

利用者の抱く疑問や不安を潜在化させることなく、早い段階で把握できれば、事故やトラブルを未然に防ぎ、リスクを予防する効果が期待されています。

例えば、転倒事故が予想される事業所内の危険箇所について、利用者からの指摘に応じて早期に改善すれば、大きな事故に発展することを回避できます。

苦情解決への取り組みを通じて適切なサービスの改善に結びつけることにより、自らが提供するサービスの質の確保、向上につなげることができます。

事業者がとるべき体制

●社会福祉法に基づく体制整備

社会福祉法(平成12年6月7日改正)に基づき、社会福祉事業の経営者には「利用者等からの苦情の適切な解決に努める責務」が規定されている。その責務の具体的な内容として、児童福祉施設の設備及び運営に関する基準等では次の項目等を義務づけている。

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 処遇に関して措置権者など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かかる調査に対してできる限りの協力

苦情解決の仕組みの指針

1 苦情受付担当者

目的：サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整える

役割：利用者からの苦情を随時受け付けて苦情解決責任者、第三者委員への報告を行うとともに、受付から解決・改善までの経過と結果の報告について記録する

対象者：職員の中から任命する

2 苦情解決責任者

目的：苦情解決の責任主体を明確にする

役割：苦情解決の仕組みの周知や苦情申出人との話し合いによる解決、改善を約束した事項の報告などを行う

対象者：施設長、理事等を選任する



3 第三者委員

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

役割：利用者が職員に苦情申出をしにくい際の苦情解決や、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会い、助言や解決策の調整を行う日常的な状況の確認と利用者からの意見聴取などを行う

★『第三者委員って何?』

苦情解決の仕組みには、「第三者委員」が位置づけられています。厚生省(現厚生労働省)関係局長からの通知のなかには事業者段階において「苦情受付担当者」と「苦情解決責任者」を設置するよう示されています。「第三者委員」については、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図るために設置することと示されています。事業所内における苦情解決の仕組みの中に第三者が加わることで、「利用者からの苦情が苦情解決責任者まで届きにくくなること」や、「苦情の密室化」を防ごうとするものとなっています。

I. 苦情解決のカギを握る第三者委員

事業所において苦情解決に対処するカギを握るのは、「第三者委員を設置すること」と「第三者委員が役割を理解している」かである。つまり、苦情解決に客観性を確保し、サービス利用者の立場や特性を配慮した適切な対応ができるかどうかは、この第三者委員の働きにかかっているといっても過言ではない。サービス利用者からすれば、「日頃お世話になっている職員にはなかなか苦情を言い出しにくい」といった側面がある。その意味では、文字通り“第三者”の立場に立つ人になれば苦情も言いやすく、その具体的な解決に当たっても自分たちの立場を擁護してくれるのではないかと期待すると考えられる。第三者委員こそが事業所レベルの苦情解決に当たっての大きな役割を担う立場にあると言える。



II. どのような人が選任されるのか

- 苦情解決を円満・円滑に図ることができる人
- サービス利用者や地域の人々からの信頼性を有する人

第三者委員の活動は、個々の委員が個別のケースごとに一定の責任を担って解決に取り組む「独任」が想定されている。それ以外の方法としては第三者委員からなる苦情解決委員会を設置し、解決困難なケース等について「合議」により解決を図る活動方法が考えられる。



III. 選任する人数は

第三者委員の選任に当たっては1名ではなく、複数名を選ぶことが望ましい。

- 複数であればより中立性・公正性が確保できる。
- 即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互に情報交換等の連携が重要になる。



IV. 設置方法

- 経営する事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
- 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る。



V. 第三者委員の選任方法

- 経営者の責任において選任する。
- 理事会が選考し、理事長が任命する。



★『そもそも第三者委員は必要なのか？』

福祉現場では、サービス利用者やその家族から“苦情”や“クレーム”あるいは“相談”が舞い込んでくる。そのような苦情に対して、従来であれば施設長をはじめサービス提供側の担当者がその当事者本人や家族との間で解決に向けた取り組みをしていくことがほとんどであった。また、困難事例については、行政機関と相談しながら対応していくことが中心となり、あまり「第三者」が入る余地はなかった。そこに制度として「第三者」が位置づけられ、第三者の介入により苦情がより適切に解決されることになるとの期待がされたからである。

【第三者委員の使命】

◆ 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保する

第三者委員は、事業者が利用者の苦情を隠蔽し、密室化することなく、第三者の公平な目で苦情を受け止め解決を図ることにより、社会性や客観性を確保できるようにしなければならない。

◆ 中立・公正を旨とする

第三者委員は、利用者が事業者より弱い立場にあるという点を理解し、利用者が対等な関係が確保できるよう努めた上で、中立、公正を旨とすることが必要である。机上の平等主義では真の中立、公正にはならないことを理解しておかなければならない。

◆ 利用者の権利擁護・利益保護を優先する

第三者委員は、事業者に比べて弱い立場に置かれている利用者の権利擁護、利益保障を考慮することにより、できるだけ利用者の立場に立った解決を目指す姿勢が求められる。

◆ 事業者から影響を受けない毅然とした態度

第三者委員には、福祉サービス事業者から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る。事業者側の都合が優先され、事業者に合わせて利用者を説得するような姿勢は厳に慎まなければならない。

◆ 苦情を言いやすい雰囲気づくりを

第三者委員が誰で、いつ相談できるか等苦情解決制度の利用についての周知は当然事業者の責任において行うこととなっている。

★『具体的には何をするのか?』

- ① 苦情受付担当者が受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 事業所への助言
- 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わる事案の改善情况等の報告聴取
- ⑧ 日常的な状況把握と意見聴取



《第三者委員の具体的対応について》

- ① 当事者双方の言い分の分析・把握
- ② 問題の生じた原因・背景について十分分析
- ③ 改善の必要性和要望に合わせた具体的提案
- ④ 利用者側、事業所の双方の力を引き出す
- ⑤ アフターフォロー



■ 第三者委員の活動や工夫例 ■

● 定例の相談日を設ける

- ◆ 第三者委員が直接相談を受ける場合、「毎月第〇×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)を決めて相談を受ける方法があります。
- ◆ 相談者が「相談していること」を知られるのを嫌がる場合は、相談を受ける環境(場所、時間等)に十分配慮する必要があります。

● 第三者委員あて「相談・意見箱」を設置する

- ◆ 職員を介さずに第三者委員が「意見、要望、苦情等」を直接受付するという手段は、「職員には知られたくない」との思いがある利用者の気持ちを汲み上げるのに有効な手段です。その際に、「相談・意見箱」等と称した箱を設けることにより常に受付が可能になるという利点があります。

● 家族会・保護者会への参加をする

- ◆ 家族会や保護者会では事業所に対する意見、要望、苦情等が出される場合もあります。第三者委員はそれらに参加することにより家族、保護者の声を聴き、実情を知ること大切です。また、参加者への第三者委員の周知とともにその役割をアピールすることにもなります。
- ◆ 場合によっては、その場で苦情を受け付けることもできます。

● 相談日以外の事業所への訪問や利用体験をする

- ◆ 利用者とのコミュニケーションの確立や、信頼関係を作るために、また定例相談日以外の事業所の実情を把握するためにも、相談日以外にも事業所を訪問します。
- ◆ 可能な範囲で実際のサービスを経験することは利用者の立場の理解を深めます。
- ◆ 入所施設で宿泊体験することは、事業所の1日の流れを知ることができる等、有益な方法です。

第三者委員からみた苦情解決の流れ

苦情受付担当者からの報告

- 苦情受付担当者が受付けた苦情が報告される
(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否したものを除く)
- 話し合いへの助言、立会いの要否について報告される

利用者からの直接受付

- 対面での受付のほか、電話や手紙、意見箱等が苦情の窓口となる
- 苦情の申出を確認し、内容、受付日、苦情解決責任者への報告の要否等を記録する

苦情の報告を受けた旨の通知

- 苦情受付担当者から報告を受けた旨、その内容と共に苦情申出人に対して通知する

苦情解決責任者からの報告

- 苦情申出人の同意を得たうえで、苦情内容等について、苦情解決責任者に報告する

第三者委員の立会いによる話し合い

- 苦情申出人または苦情解決責任者より要請された場合に立会う
- 苦情内容を確認する
- 苦情の内容によっては、両者の同意を得たうえで、関係者等から話を聞くなどにより、苦情内容の詳細の把握を行い、適切な解決方法を検討する
- 解決案の調整、助言を行う

当事者どうしの話し合い

- 苦情申出人が第三者委員への報告を不要とした場合
- 苦情申出人、苦情解決責任者双方が、話し合いへの第三者委員の助言・立会いを不要とした場合

改善状況の報告聴取と事後チェック

- 事業者が改善を約束した事項について、対応がなされているかどうか事後チェックを行うとともに、その他の苦情解決の状況についても、必要に応じて確認し、助言等を行う

《チェック：苦情対応の心構え》

苦情に対応する際に、いくつかか留意するべき点があります。次のようなことに気をつけながら対応しましょう。

■話をよく聴く

不安を感じながら、苦情を訴えている方が大半だと思われれます。そのような状況にも関わらず誠意のない対応をすると、更なる苦情や施設に対する不信感にもつながります。まずは相手の主訴に耳を傾けしっかりと受け止める必要があります。

■プライバシーに十分配慮する

苦情は、デリケートな問題を扱う場合が多いです。人に知られたくない内容が大半です。そのためプライバシーに十分配慮した対応が必要です。

■ホウレンソウ(報告・連絡・相談)を徹底する

職員は、受け付けた苦情はどんな小さなことでも迅速に苦情受付担当者等に伝える必要があります。何が苦情につながるかは、誰にも分かりません。一人で判断するのではなく、対応者との情報の共有が必要です。また、苦情受付担当者及び責任者についても手順に沿った報告を怠ってはなりません。

■迅速に対応する

苦情は、時間が経てば経つほど、申出

人は苦情に対して真剣に対応してくれないという思いが募っていきます。逆に迅速な対応を行うことによって、苦情を重く受け止めずに対応してくれたのだという信頼感につながります。

■事実を確認する

申出人の主訴と全く違った対応をして、も怒りを買うだけです。しっかりと事実の確認を行う必要があります。迅速に対応しないと事実関係の把握が困難になってしまい、「やった・やらない」「言った・言わない」の状況になってしまい、苦情が長期化してしまう恐れがあります。苦情の内容によっては、苦情解決責任者が自ら事実を確認する必要があります。なお、確認作業については、その経過を記録として残しておく必要があります。

■わかりやすい説明をする

状況や苦情の対応結果を申出人に説明する場合は、分かりやすい言葉で丁寧に説明し理解してもらう必要があります。事実については、主観を交えず、隠したり脚色したりせず、真実を伝える必要があります。

■苦情解決制度のPR

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ふまえ、利用者にも日常的にそのことを伝え理解してもらう必要があります。

相談方法

- 電話相談 月曜日～金曜日 9時～12時／13時～17時 ● TEL:043-246-0294
- メール・FAXでの相談 E-mail:support@chibakenshakyō.com
FAX:043-246-0298 千葉県運営適正化委員会
- 来所相談（面談）※予約制

面談による相談は他の相談者と重なる等の場合があるため、予約制とさせていただきます。まずはお電話等でご連絡ください。受付時間は電話相談と同じです。

※土日、祝日、年末年始については、電話相談と面談による相談を休ませていただきます。



交通のご案内

JR千葉駅から徒歩20分
JR千葉みなと駅から徒歩10分
モノレール市役所前駅から徒歩3分

千葉県運営適正化委員会

〒260-8508 千葉市中央区千葉港4番3号
(千葉県社会福祉センター内)

TEL: 043-246-0294

FAX: 043-246-0298

E-mail:support@chibakenshakyō.com