

# 福祉サービスにおける 苦情解決のポイント

## 苦情解決の効能

- ① 苦情解決に取り組むとサービスが向上する
- ② サービスが向上すると利用者や家族からの信頼が高まる
- ③ 信頼が高まると社会の評価が高くなる
- ④ 社会から評価されることで職員に誇りが生まれる
- ⑤ 誇りが生まれると職員はさらに苦情解決に取り組み、サービスを向上させようとする

★ 苦情解決に取り組むことで好循環が生まれ、段々とサービスが向上していく。苦情解決は非常に価値の高い取り組みであることを職員全員が認識し、積極的に取り組む必要がある。

## 1 苦情はサービス改善の入口と捉える

### ① 苦情はサービス改善の情報を貰っている

苦情は、第一に苦情申出人の希望や期待があって生まれている。  
第二に希望や期待に添えていない事への不満があって苦情となっている。  
苦情は希望や期待を知る機会であり、サービス改善の手掛かりを得る機会として捉える。

### ② 利用者の立場に立つ

相談援助の個別化の原則から、各々の利用者の立場に立ち、希望や期待と不満を個別に受けとめ、個別にサービスを改善する意識で対応する。

### ③ スピードと情報開示を意識する

苦情は迅速に対応し、必要な情報を開示することで信頼回復に近づく。

## 2 苦情や要望を出しやすい環境をつくる

### ① 苦情解決の担当者を公表する

苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の氏名や連絡先等をポスターや重要事項説明書、利用者懇談会等で広く表示（周知）する。

### ② 意見箱等を設置する

意見箱等を職員の目につかない場所に設置する。匿名の意見や職員に話しにくい意見も受け付けられる工夫をする。

### ③ 要望等を確認する機会を作る

アンケートや利用者懇談会、個別の聴き取り等の多様な方法で、利用者の希望や要望を確認する。

### 3 普段から丁寧に話を聴く

#### ① 気持ちに寄り添ってしっかりと傾聴する

苦情申出人の気持ちに寄り添い、サービス向上のための意見を頂いているという姿勢で最後まで聴く。感謝の言葉も述べる。それだけで解決することは多い。

#### ② 共感を示す

時々、「～とお感じになっているのですね」、「～というお気持ちなのですね」等と心からの相槌を打ち、共感を示すことで安心感を与えることができる。

ただし、偏った見方や考え方に共感してしまうと、それが強化されてしまうため物事には別の見方や考え方もあることを伝え修正することも必要。

#### ③ 真の希望やニーズを引き出す

表面化した主訴の他に、真の希望やニーズが潜んでいないか十分に耳を傾けて引き出すことも必要。

#### ④ 不快な思いを受けとめる

事業所に非があるか無いかはわからなくても、不快な思いをさせたことは事実なのでその思いは受けとめる。不当な要求以外はお詫びの言葉も添える。

### 4 匿名の苦情について

#### ① 匿名でも受け付ける

苦情は「誰が言ってきた」のかではなく、「どういう中身か」が問題である。犯人捜しはしない。

#### ② 心情を察する

匿名になるのは事業所へ直接苦情を申し出ること、後に不当な仕打ちを受ける心配があるため。その苦しい心情を理解する。

#### ③ 適切に受けとめていることを知らせる

匿名なので対応結果を直接回答できなくても、配布物や掲示物等で説明する等適切に対応したことを知らせることが必要。

### 5 苦情解決に取り組む

#### ① 素早く苦情の事実確認を行う

苦情対応はスピード感が大事。対応が遅れると不信感を招く。苦情解決責任者は苦情対象となっている職員や事柄について素早く事実を確認し苦情申出人とコミュニケーションを図る。

#### ② 解決に向けた話し合いを行う

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。怪我等で損害賠償を求められている場合は、保険会社や弁護士等に相談して賠償責任の有無を把握しておく。必要に応じて第三者委員の立ち会いや助言を求める。

### ③ 解決策を検討する

苦情を解決するために必要な解決策(改善策)を検討し、苦情申出人へ丁寧に説明のうえ改善を約束する。

### ④ 再発防止に取り組む

苦情の発生から解決までを職員間で共有し、研修をしたりマニュアルを作成する等、再発防止に取り組む。

### ⑤ 解決結果、再発防止策を公表する

個人情報に関するものを除き解決結果や再発防止策を公表する。公表することで苦情申出人の納得が得られ、他の利用者や家族へ、意見を出せば対応してくれるという安心感を与えることができる。

## 6 第三者委員の力を借りる

### ① 普段の様子を把握してもらう

職員会議、家族会、イベントなどに参加してもらい、職員や利用者の現状を把握して貰ったり、顔の見える関係を築いてもらう。第三者委員が普段の様子から気付いたこと、感じたことを積極的に活用していく。

### ② 積極的な相談の受付

ポスター等で第三者委員の連絡先を掲示する。第三者委員が利用者や家族から話が聴けるように相談日や場所を定めたり居室訪問等で積極的に苦情を発掘する。

### ③ 苦情解決の相談、話し合いの立ち会い

苦情申出人の同意を得て第三者委員に相談したり、話し合いの立ち会いを依頼する。第三者委員には公平中立な立場から解決方法の提案をしてもらう。

### ④ 一定期間後の報告

苦情申出人に約束した改善事項について、苦情申出人及び第三者委員へ一定期間経過後に報告する。

## 7 苦情対応を記録する

### ① 苦情は「苦情受付書」へ記録する

苦情申出人は誰か(利用者本人、家族、関係者等)、苦情の内容は何か苦情申出人の希望は何か、第三者委員への報告や話し合いへの立ち会いを希望するか等を聴き取り、苦情受付書へ記入する。

### ② たらい回しにしない

苦情受付担当者以外の職員が苦情を聴いた場合でもたらい回しにせずに話を聴き、できる限り苦情受付書へ記入して速やかに苦情受付担当者へ繋ぐ。

### ③ 対応の経緯や結果を記録する

苦情受付担当者は苦情対応の経緯や対応結果を記録する。また利用者個人のケース記録にも残す。

#### ④ 情報を共有する

苦情の内容や解決に至った過程を職員が共有することで、次回の支援に活かすことができる。サービスの向上に繋がる。

### 8 強い態度で要求を繰り返す方への対応について

#### ① 苦情解決責任者を中心に対応する

判断を誤らないためにも職員一人に対応せず、苦情解決責任者を中心に組織として対応する。

#### ② 説明は丁寧に行う

苦情申出人に強い態度で訴えられたとしても、その要求に正当性や妥当性がある場合は、冷静に話を聴いたうえで事業所の見解を説明する。また、病気や障害が影響した訴えもあるので十分留意する。

「強い訴えをする人」＝「クレーマー」ではない。ただし対応を誤るとクレーマーに移行することもある。

#### ③ クレーマーには毅然とした態度を取る

クレーマーはサービス改善を目的とせず、苦情を出し続けることを目的に行動する。新たな苦情が次々と出てくるため解決する可能性は低い。

説明責任を果たしているにも関わらず、業務妨害に近い頻繁な電話、職員への個人攻撃や訴訟を匂わす等エスカレートしてくる場合は、クレーマーの可能性を疑う安易に妥協したり謝罪をせず、職員を守り、他の利用者へのサービス提供を確保するためにも毅然とした態度を取る。

必要に応じて弁護士や警察へ相談し、法的措置等の対応を検討する。

### 9 解決に悩んだら

#### ○ 千葉県運営適正化委員会、行政等の関係機関や弁護士へ相談する

運営適正化委員会は苦情申出人の相談を受け一方、事業者の改善もお手伝いしますので、ぜひご相談ください。

「福祉サービスにおける苦情解決のポイント」 第1版 平成29年3月

作成発行 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

〒260-8508 千葉県千葉市中央区千葉港4-3 千葉県社会福祉センター内

電話 043-246-0294 / FAX 043-246-0298 / E-mail support@chibakenshakyo.com