

# 苦情解決の手引き

～福祉サービス事業所におけるスタンダード～



利用者は. . . .

困惑



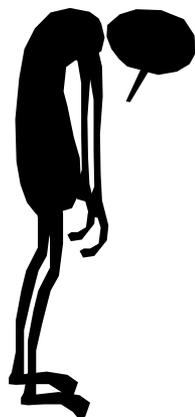
不安

不満



苦痛

憤り



不快

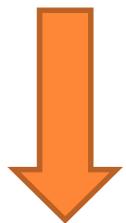


# 苦情とは...

## [国語辞典]

「苦情」 ①不平 不満 ②苦しいこと

「要望」 物事の実現を強く求めること。



※判断、区別がつきにくい

○不満や不快な気持ちがある。⇒ 理解してほしい

○対応してほしいと思って発した声である。

⇒ 改善してほしい



◎**迅速かつ適切な対応で、CSを高めよう!**



# 苦情対応におけるご法度

## ▲ 「できないものはできない」

- × 受付時に、職員の主観で言い切ってしまうこと
- まずは、傾聴し、受け止める

## ▲ 「それでは、結果が出るまでしばらくお待ちください. . . .、そのまま1ヶ月放置. . . .」

- × 忘却、放置      ○ 情報共有→即対応
- ☆ 事業者にとって検討時間が短いと思っても、答えを待っている利用者は時間を長く感じている。

## ▲ 「あ～分かった、分かった、後で〇〇さんに伝えておくよ」

- × 本当に伝えるのか？（不信）
- まずは利用者が伝えてよかったと思える誠意ある初期対応が大切。
- ☆ 苦情を言える環境や、信頼関係が苦情対応のベースには欠かせない。



# 苦情解決の必要性

## <社会福祉法 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。

## <障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準 第52条>

## <指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第36条 >

## <指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準 第3条の三十六>



# 苦情解決のしくみ I

① 苦情対応の流れについて周知・説明

まずは**説明**



② 苦情受付

まずは**受けとめる**



③ 連絡・確認

**責任者へ連絡し、確認・検討**



④ 話し合い

**苦情申出人と話し合い**



⑤ 記録・報告

**苦情申出人、第三者委員等へ結果報告**



⑥ 改善(実行)

**サービス等の改善の実行**



⑦ 公表

**利用者全体へ説明・掲示・広報他**



## 苦情解決のしくみ II

### 苦情解決における要職の役割

**「苦情受付担当者」**・・・苦情を出しやすい環境を整えるために、  
職員の中から任命する。

(相談員 介護課長等)

**「苦情解決責任者」**・・・苦情解決の責任主体を明確にする。

(施設長、理事等)

**「第三者委員」**・・・苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応をするために設置する。

(評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員、大学教授等)



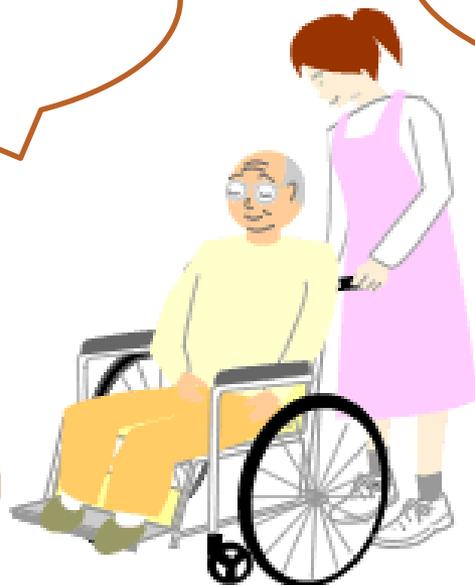
# 苦情解決のポイント I

☆苦情は利用者からもご家族からもご友人からいただくことがあります。

意見箱の  
設置

話しやすい  
雰囲気

第三者委員や  
運営適正化委  
員会への相談  
も理解してく  
れる事業所



プライバシー  
を守ってくれ  
る安心感

☆苦情は、職員に直接伝える場合が多いです。きちんと苦情として受け取め、適切な対応をすることが大切です。



## 苦情解決のポイントⅡ

《事業所以外の苦情受付窓口》

①区市町村に設置されている相談窓口

(例)新潟市の場合 民間福祉サービス苦情相談窓口

新潟市福祉部福祉監査課

②新潟県福祉サービス運営適正化委員会（新潟県社会福祉協議会）

③新潟県国民健康保険団体連合会

### 大切な大切なポイント！

☆苦情の解決の仕方について説明され、納得している。

運営規程・重要事項説明書・掲示物等

☆苦情(意見、要望等)が言える環境が整っている。

苦情表明に対する感謝・職員育成・苦情解決フローの遵守

☆苦情解決に関する話し合いと解決方法の提示・説明・周知の迅速化

利用者(苦情表明者)の立場に立って、改善策を公表する。



おわりに...

## “苦情は宝の山”

× 苦情処理・・・「臭いものには蓋」としての扱い



○ 苦情対応・・・利用者他の生の声を聴き、  
顧客満足度（CS）につなげる。



◎ サービス改善 → サービス向上  
⇒ 選ばれる施設に！

《参考資料》

田山輝明監修(2008)「苦情処理の手引き」社会福祉法人 東京都社会福祉協議会

大國美智子編集代表(2001)「福祉サービスにおける第三者委員苦情解決ハンドブック」社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

厚生労働省通知(2000)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について

