

福祉サービスの
苦情解決をはかるヒント

(苦情解決マニュアル)

< 第 3 版 >



鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会
(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)



●●● 目 次 ●●●

- ◇ 活用のポイント・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- ◇ 苦情解決に取り組む意義・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- ◇ 事業所での相談や苦情の受付から解決までの流れ・・・・・・・・ 2
- ◇ 苦情解決責任者の役割と機能・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- ◇ 苦情受付担当者の役割と機能・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- ◇ 第三者委員の役割と機能・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
- ◇ 相談・苦情の分析と改善・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
- ◇ 想定される苦情とその対応・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
- ◇ 福祉サービスに関する苦情解決Q & A（事業者向け）・・ 15
- ◇ 苦情解決に関する要領・様式等・・・・・・・・・・・・・・・・ 19
- ◇ 参考文献・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35

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じることにより、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になります。

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。

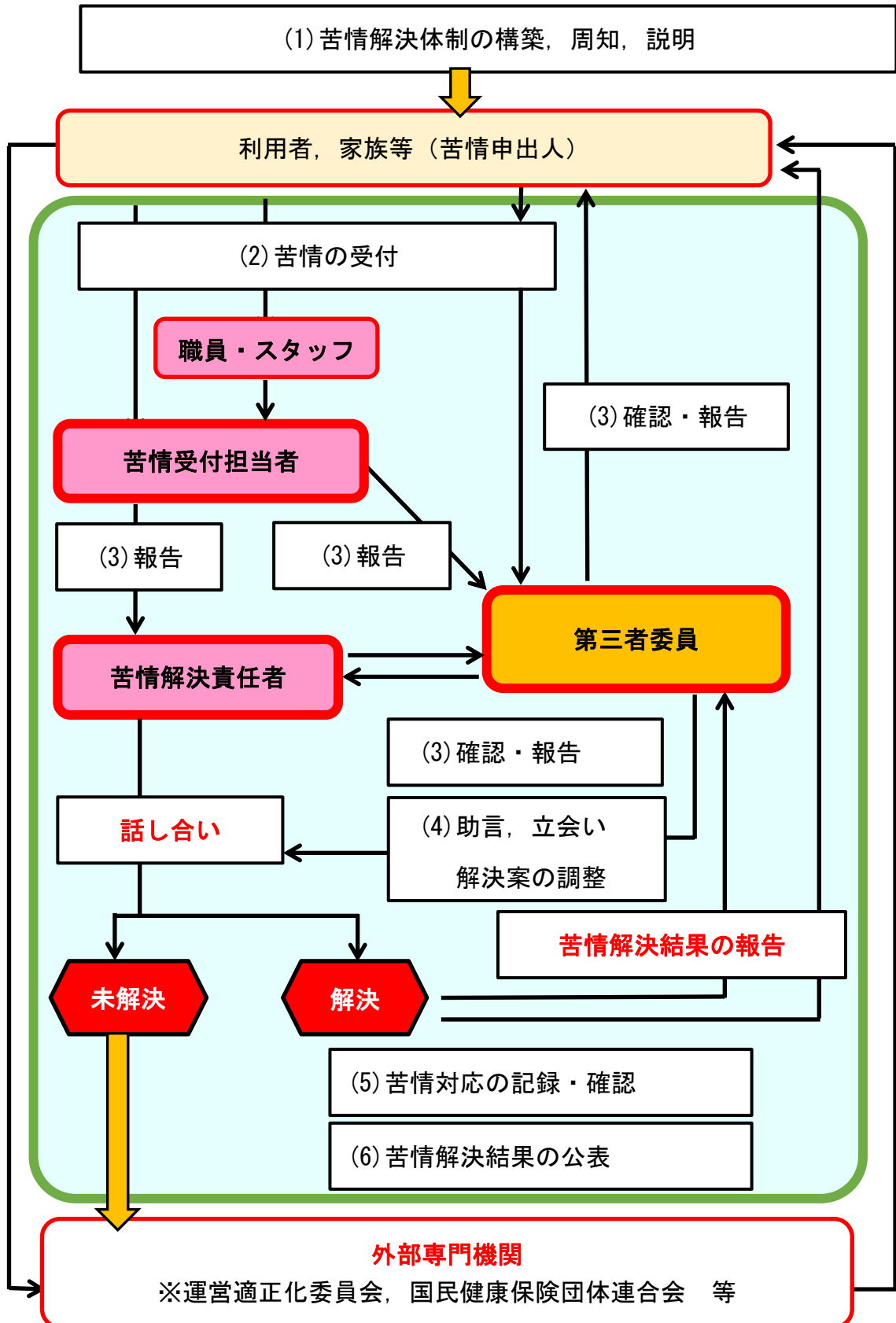
また、事業者（職員等）による利用者の人権を侵害するような言動や不適切な関わり方等を的確に吸い上げ、その事実を調査し、改善と再発防止に努める必要があります。

● 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、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。

事業所での相談や苦情の受付から解決までの流れ



(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。

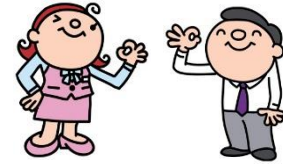
(5) 苦情対応の記録・確認

- 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

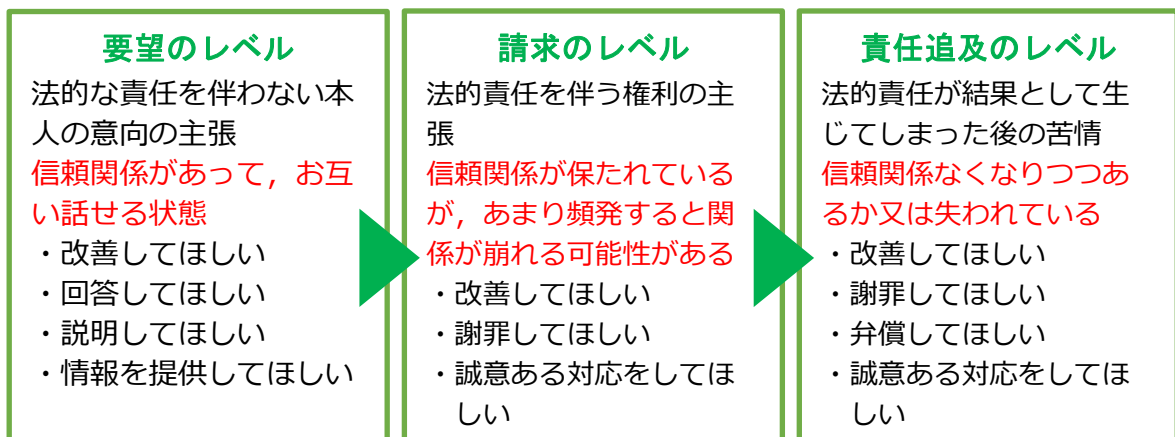
- 1 苦情内容の中から、確認する事項を整理する。
- 2 申出人に了承を得た上で、事実確認を整理する。
- 3 必要であれば、関係機関等からも情報を収集する。ただし、その情報収集が申出人のプライバシーに関するものである場合、事前に申出人に了承を得る必要がある。
- 4 調査の経緯および記録を残す。

■ 解決方法の検討

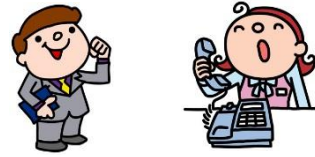
- 1 事実関係に基づき問題点を整理する。
- 2 整理された問題点に応じた解決方法を検討する。
- 3 申出人の希望する手段で対応するように検討する。
- 4 必要であれば、複数の解決案を検討する。
- 5 必要に応じて、第三者委員に助言を求める。



✓ 想定される苦情（要求のレベル）



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ため、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 mach」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に十分注意して、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。

✓ 苦情受付担当者の心得

・ 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。

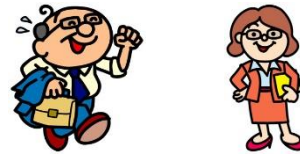
・ 客観的にさまざまな事態を把握する

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でも聞くことに徹する。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、申出人の話を聞きながら、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。

・ 知り得た情報をもらさない

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。

● 第三者委員の苦情解決の取り組み

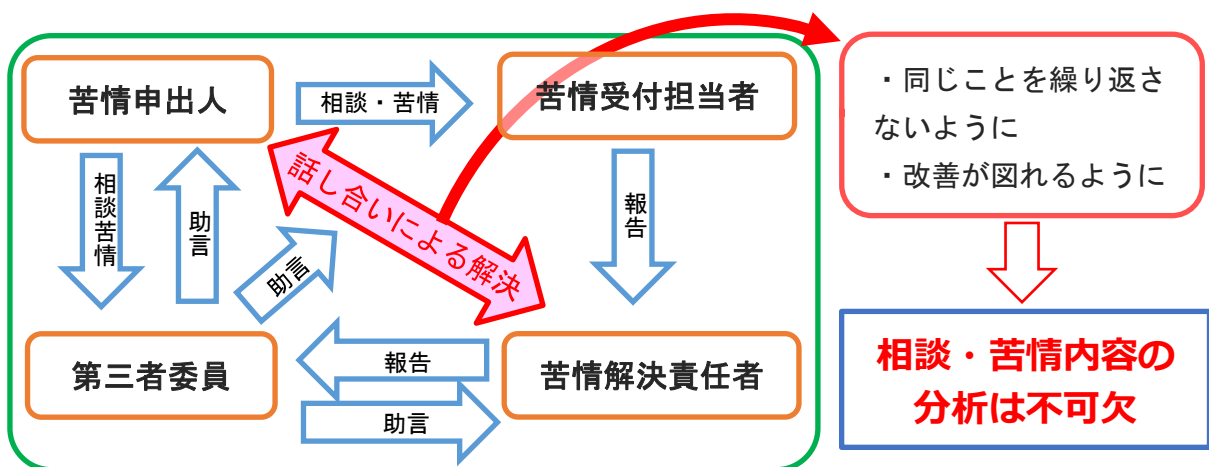


相談・苦情の分析と改善

● 相談・苦情の分析と再発防止に向けて（リスクマネジメント）

事業所は、同じこと（相談・苦情）を繰り返さないように、また、申出人との話し合いの結果、改善が図れるように、さらに、今後のリスクマネジメントが図れるように、解決した相談や苦情内容（経過や対応）の分析が不可欠となる。

リスクマネジメントとは、事業や経営に関するリスク（苦情等）について、あらかじめ予測することによって、事前的な予防対策と事後的な管理対策とを明確にでき、リスクに対するコストを極小化して、組織や事業体の存続を図るセキュリティの方策である。



■ 分析の手法

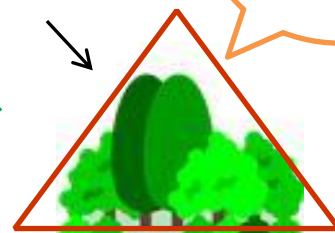
<マクロ的分析（定量分析）>

相談や苦情の全体（件数、発生月、発生場所、職員の経験年数等）をとおしての傾向を分析し、把握する手法。

（例）山にたとえると森を示す。

PEST分析, SWOT分析 など

フレームは山



大きな視点で
全体の状況を
把握する

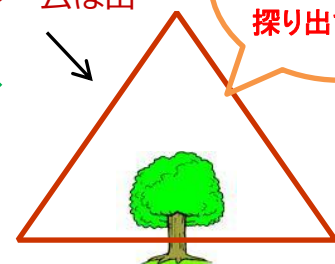
<ミクロ的分析（定性分析）>

相談や苦情の根底にある背景事情を探り、環境とそこに存在する人間の双方における要因を探り出す手法。

（例）山にたとえると木を示す。

ハインリッヒの法則に基づくヒヤリハット事例報告, SHELモデル, コレスポネンス分析, 因子分析 など

フレームは山



細かい視点で
原因や要因を
探り出す

● 苦情解決からサービスの質を高める

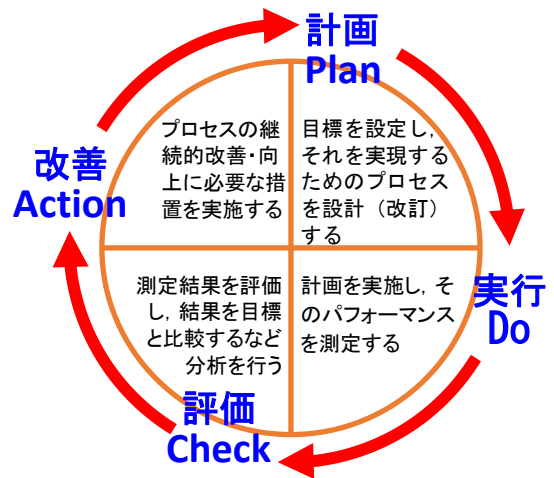
相談や苦情は、普段事業所が目の届きにくい部分の指摘やサービスの質が低下しない方策を検討する材料として活用できるため、真摯に内容を受け止めることが必要である。

また、初期対応をしっかりとらうことで、対応にブレがないことも求められる。これらの対応により、解決した際は、申出人とこれまで以上の信頼関係も築くことができるので、一つ一つ確実に解決することが望ましい。

■ 質を高めるための手法

<PDCAサイクル>

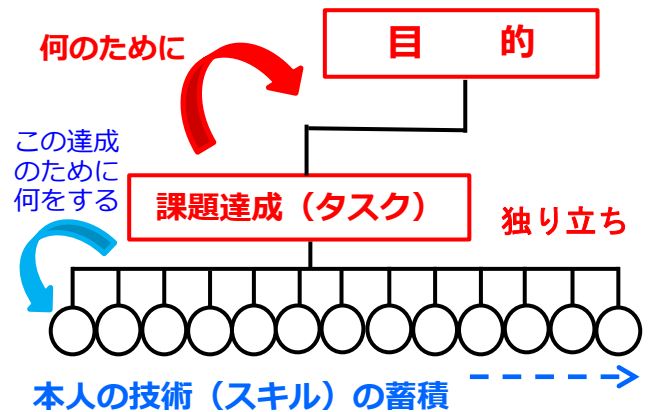
典型的なマネジメントサイクルの1つで、「計画 (plan)」、「実行 (do)」、「評価 (check)」、「改善 (action)」のプロセスを順に実施する。PDCAサイクルの考え方は、質の向上や業務改善などに広く用いられるため、相談や苦情の結果を活用して、業務体制や支援の過程などの改善につなげる。



<OJT (On The Job Training) >

OJTとは、職場内で上司・先輩が部下に日常の仕事を通じて、必要な知識・技能・仕事への取り組み等を教育・育成することである。職場内訓練ともいう。

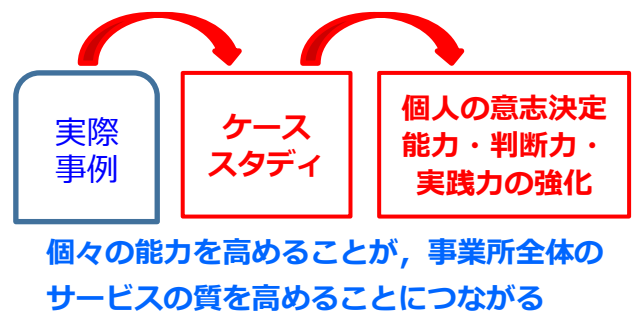
一つの苦情解決結果を用いて、初期対応から結果までの中での課題を検討しながら、目標達成までのプロセスを学ぶ。



<ケーススタディ (事例検討) >

実務で現実に起きそうな問題を事例として、研修の場で検討し、実践に役立つ理論を修得させ、意思決定能力・判断力を高める。

具体的であるがために、実践的である。



想定される苦情とその対応

利用者等から申出される苦情の内容としては、職員の接遇、サービスの質や量、介護や支援中の事故、契約上のトラブル、権利侵害など様々なケースがあります。

下の表には想定される苦情とその対応例を挙げています。実際には同様の苦情でも事業所の体制や利用者の状況によって対応が変わってきますので、あくまでも事業者の苦情対応の参考としてください。

● 職員の接遇に関する苦情

想定される苦情内容	対応例
職員の言葉使いや対応が悪い。 あいさつをしても返ってこないことがある。	利用者へ謝罪すると共に、今後同様のことを繰り返さないよう利用者に対しての言葉づかい・マナーについての勉強会を開くなど職員の意識改革を行った。
夜間何度も大声で職員を呼んだが、職員が来てくれなかった。職員が近くを通った気配もあったが、無視された。	職員に確認したところ、ナースコールが鳴らなかったため、対応が遅れたとのこと。ナースコールだけに頼らず声が聞こえたらすぐ対応するよう指導を行った。
精神状態が落ち込んでいるときにヘルパーが明るく振る舞ってたくさん話しかけてくるので困る。	担当ヘルパーに対し、本人の状態や反応をみながら対応を行うよう促し、精神障害者の配慮についての研修を行った。

● サービスの質や量

想定される苦情内容	対応例
家族が面会に行った際、利用者のパンツが汚れていることが数回あったため、家族からトイレに誘導し、パンツの汚れ等も確認して欲しいとの訴えがあった。	すぐに対応を検討した結果、排泄はほぼ自立しているが定期的な誘導が必要であることを確認した。その後は定期的に誘導することになりパンツの汚れもなくなった。
新人職員の介助が手荒く痛みを感じることもある。体位交換でも物を扱うような対応をすとの訴えがあった。	上司から謝罪を行い、新人職員に対する介護技術研修の実施や外部研修への参加など技術の向上に努めることになった。
異性に体を触られたくない。女性は力が弱く不安であるため、入浴は必ず男性職員に対応して欲しい。	できるだけ同性介助に配慮することにしたが、職員の体制上全て同性で対応することは難しいことを説明し理解を求めた。また、入浴はリフト等を活用して安心して入浴できることを説明した。

● 説明・情報提供

想定される苦情内容	対応例
入所中の利用者家族から一時外出の連絡を受けたが、家族が迎えに来た時には外出できる準備が整っていなかった。家族の待ち時間が長くなったため、時間を守って欲しいとの苦情があった。	家族に謝罪を行い、外出時間に合わせて準備ができるよう、本人の居室等に外出時間を記載した用紙を掲示する。職員間での申し送りの徹底。事前にできるものは前日に準備するなどの取り組みを行った。
家族に対して支援状況の説明を行った際、家族から「入浴できなかった日は清拭をしたか」問われた、「していると思います」と職員が答えたところ、「思いますではなくちゃんと把握しておくように。」と注意された。	支援状況を再度確認し、謝罪と詳細な報告を行った。また、支援内容の記載方法や説明時の言葉使いについて職員研修を実施した。
感染症により保育園に登園できない日数の説明に納得できないとの訴えが保護者からあった。	再度登園を控える感染症の種類や日数について説明を行い、感染予防の重要性について理解を求めた。 入園前の説明会においても説明し、理解を得ることとした。

● 利用料

想定される苦情内容	対応例
領収書に記載してある医療費控除の金額に誤りがあり、確定申告ができないと家族から苦情が寄せられた。	謝罪を行い、すぐに領収書の再発行を行う。誤りが発生した要因を特定し、チェック体制の強化を図った。
有料老人ホームの入居時に修繕預り金を支払ったが、退所する際、返金がないのはおかしいとの申出があった。	居室の修繕が必要な部分を立会で確認し、説明を行った。入居時の説明内容や退所持の対応の統一化を図った。
障害者の就労支援事業所で働いているが、他利用者よりたくさん働いているのに工賃が同じで不公平であるとの訴えがあった。	訴えを詳しく確認し、他利用者に対する不満を抱えていることがわかった。 就労訓練の場であることを説明し、工賃については理解を求め、本人のやる気を引き出すための取り組みを行った。

● 被害・損害

想定される苦情内容	対応例
夜間居室内で利用者が転倒しているのを職員が発見した。至急家族に連絡し、救急搬送を行ったが骨折との診断を受けた。家族から夜間の見守りの不満や入院中の介助負担について要望が寄せられた。	家族の要望を確認し、事業所内で検討会議を行った結果、夜間の見守りの強化、入院期間中の食事介助の支援、治療費の保険対応等を行うこととなった。
ヘルパーが居室の清掃を行った後、財布が入ったバッグがなくなった、ヘルパーが盗んだとの申出があった。	責任者と居室を訪問し、清掃前の状態の確認を行った。結局自宅で発見されたが、利用者のヘルパーに対する不信感は変わらなかったため、ヘルパーの交代を行った。
自閉症のある利用者が短期入所を利用した後、足に大きなアザがあることに家族が気づき、何があったのか問合せがあった。	入所時の状況を再度確認したが原因はわからなかった。自傷の可能性もあったが謝罪を行い、身体チェックの強化やこまめな連絡を心がけるようにした。

● 権利侵害

想定される苦情内容	対応例
施設内部での利用者の言動を外部の人が知っていた。個人情報などを漏らしているのではないかと訴えがあった。	情報漏洩について調査を行ったところ、他利用者の家族が面会時に見聞きした情報を漏らし、利用者家族の耳に届いたことがわかった。 家族に対しても個人情報の保護について理解を求めた。
障害者の作業所において職員から暴言を受けているとの申出があった。	調査を行い、作業指導時に口調が強くなってしまっていることが判明した。利用者謝罪し、今後暴言と取られるような言葉使いや利用者との接し方について職員に厳重に注意した。
保育士から叩かれたと子どもが言っている。どのような指導をしているか教えて欲しいとの訴えがあった。	保育士全員から聞き取りを行ったが、事実を確認することができなかった。保護者に対しては、調査結果の報告と誤解のない指導を心がけることを説明した。

福祉サービスに関する苦情解決Q & A（事業者向け）

Q 1 事業者が整備すべき苦情解決の体制は、どのようなものですか。

A 1 社会福祉法に基づき、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義務」が位置づけられました。

「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（平成十二年六月七日付け厚生省通知）」（以下、「指針」）では、苦情解決体制として「**苦情解決責任者**」「**苦情受付担当者**」を設置することと、「**第三者委員**」を設置することが示されました。

「第三者委員」については、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推進するため、事業所外の第三者を選任します。

Q 2 事業者としてはどこまでを苦情として受け付けるべきでしょうか。

A 2 福祉サービスへの苦情としては、広く「**意見や要望**」、「**請求**」、「**責任追及**」の各段階を含むものと考えられます。

苦情に含まれることには、速やかな解決を明確に要求される事柄もあれば、そうではないこともあり、制度的なことや資源的なことで解決不可能なこともあれば、何とかなりそうなこともあります。また、専門的判断から応じられないこともあります。

事業者から見て、わがまま、甘えと思われることでも、まずは、申出者が苦情と感ずることを、広く苦情として受け止めることとなります。

なお、改まって苦情を申し出にくい人については、日常の生活場面での声かけから潜在的な希望を汲み上げてゆくことも重要と考えられます。

決して苦情ゼロがゴールではありません。苦情は「サービスの質を向上させる手段」、「情報の宝庫」として前向きにとらえて事業所の運営に役立てていくことが求められています。

Q 3 苦情・要望・相談はどのように区別するのでしょうか。

A 3 要望や不安の蓄積が「苦情」に発展することがあります。苦情になってから対応するのではなく、苦情になる前段階で早めに対応することが原則です。

要望や相談の内容によっては「苦情」にあたる問題が存在していることもあります。そのためにも、まずは申し出内容をしっかり聴き、主訴や問題点を把握することが大切です。少しでも事業所に対する不満や怒りを抱えている場合は「苦情」として対応し、解決を図るようにしましょう。

Q 4 利用者からの苦情はどのように受け付けばよいでしょうか。

A 4 事前に定められた苦情受付担当者が苦情を受け、責任者や第三者委員に報告することが基本ですが、第三者委員等が直接受けることもあります。また、利用者と接する機会が多い職員へ相談が寄せられたり、普段の会話の中でサービスに対する意見や不満が含まれたりしていることもあります。大きな苦情ではなくても、利用者が日頃心に秘めている思いなどを重要なものと考え、職員全員が意識しながら、適切な対応をすることが重要です。なお、受付の方法としては、面談・電話・書面・メール・意見箱など様々な方法を用いて、申しやすい環境を整えておくことが必要です。

Q 5 認知症や障害のある方等からの苦情はどのように対応すべきでしょうか。

A 5 認知症や障害あるいは子どもであることを理由に、事実と異なることを言っているとか、相手にしても意味がないと考えるのは大きな間違いです。苦情や要望というものは、訴えている本人が、現在そのように思っている状況をしっかりと受け止める必要があります。結果的に訴えていたことが、間違いや勘違いだとしても、しっかりと話しを聞くという受容的な姿勢が必要になります。状況をしっかりと把握することは、その後の支援方策やトラブルの予防にもつながります。

Q 6 苦情解決までの期間についてあらかじめ定めておくべきでしょうか。

A 6 苦情解決までの期間や対応回数は苦情の内容によって変化するため、いつまでに解決しなければならないと事前に定めることは難しいと思われます。また、期間を定めることで「何日までに解決しないといけない」と制限が加えられ適切な解決が望めない場合が考えられます。しかし、苦情というのは時間が経過するほど不安が増大しますし、記憶も曖昧になり適切な対応がとりにくくなります。できるだけ早期解決を心がけるようにしましょう。

Q 7 理不尽な要求を行うクレーマーへはどのように対応すべきでしょうか。

A 7 相談・苦情を装いながら、明らかに理不尽な要求を突き付け、暴力や暴言などの脅しを伴うなど、強硬な抗議を繰り返す「クレーマー」に対しては、その対応方法、手続き、連絡手段などを事前に取り決めておくことが望まれます。ただし、正当な要求をしているにも関わらずクレーマーとして対応することがないようにクレーマーであるかどうかの判断は慎重に行う必要があります。

ます。

※対処方法

- ・精神的に追い込まれないように冷静さを失わないこと。
- ・無理難題については、「できない」と毅然とした態度をとること。
- ・事実でないことや事実無根の誹謗中傷は、その都度明確に否定すること。
- ・組織として対応し、一人では対応せず、必ず記録をつけること。
- ・職員に関わるクレームについては、必要とする場合には当該職員を同席させること。
- ・場合によっては、地域内の警察機関や法律の専門家などにも相談し、連携して対応すること。

Q 8 気分を荒立てている申出人にはどのように対応すべきでしょうか。

A 8 真摯な態度で聞くことに努めましょう。相手の怒りが強い時に話しを遮ったり反論したりすることは逆効果です。

しっかりと話しを聞くことで相手が落ち着きを取り戻し、こちらの言い分を聞いてくれるようになる事もあります。

しかし、それでも対応が難しい場合は、以下のように変化を持たせる方法もあります。

①人を変える

一度怒ったり、怒鳴ったりすると、プライドがあったり、気まづくなったりして相手の言い分を聞き入れることが出来なくなることがあります。このような場合には対応する人を変えることが効果的です。

苦情解決責任者などの責任のある立場の人と変わることで、自分の言い分に対応するだけの知識や権限をもった相手だという安心感を与える効果もあります。

また、第三者委員などの中立的な立場の人に同席してもらうことも効果的です。

②時を変える

腹が立っていたり、イライラしたりしている時は、少し時間を置くことで気分転換ができ落ち着くことがあります。

特に電話の場合、電話口で待たせるのではなく、「すぐ調べまして折り返しお電話します。」と言って時を変える方が効果的です。

その際には、調査にかかる大体の時間を伝え、時間内に連絡することが重要です。

③場所を変える

事業所に直接苦情を申し出る人は、「自分の言い分や見解は正しい」という強い信念をもっています。他の利用者や職員がいる前では他人に見られ

ていることも意識していますので、より言葉を荒立ててみせたりすることもあります。

このような場合には、応接室などの別室に案内して、場所を変えて気持ちを落ち着けてもらう必要があります。場所を変えてお茶を出し、責任者や担当者が対応すれば、相手も落ち着きを取り戻すことがあります。

Q 9 要望を叶えることが難しい場合はどのように対応すべきでしょうか。

A 9 事業者に対して、利用者から実施していないサービスを求められたり、担当職員の交代を訴えられたり、設備や制度上難しい要望があがったりすることがあります。このような対応が困難な苦情に対してもきちんと向き合う必要があります。

事業者にとっては無理難題を突き付けられているように感じたり単なるわがままと聞き流してしまったりすることがありますが、利用者にとってそれが必要なものであるなら、何らかの代替え手段を検討したり、様々な関係者と協働、連帯しながら対応していくことも必要です。

Q 10 苦情の多い事業者は処分を受けることがあるのでしょうか。

A 10 苦情が多いからといって一概に処分を受けることはありません。しかし、社会福祉法第72条では、「福祉サービスの提供を受ける者の処遇につき不当な行為をした時は、福祉サービス事業者に対して社会福祉事業を営むことを制限し、停止または許可を取り消すことができる。」とされています。事業者によって不当行為が行われているなどの内容によっては処分等を受けることもあります。

苦情は利用者の声と捉えた場合、苦情を減らすことは利用者の声を根絶してしまうことにつながりかねません。むしろ苦情を言いやすい環境を整えることが重要です。

Q 11 事業所で解決ができない場合は、どのように対応すべきでしょうか。

A 11 第三者委員との話し合いなどの事業所段階での苦情対応をしても解決に至らない場合は、申出人に運営適正化委員会などの外部の苦情解決機関を紹介したり、事業所から対応方法について相談したりすることができます。

運営適正化委員会では、双方からの相談に応じ、解決に向けた助言を行ったり、必要に応じて事情調査や話し合い、あっせん案の提示を行ったりすることができます。

苦情解決に関する要領・様式等

社会福祉法第82条の規定に基づき、事業者段階での苦情解決体制整備に伴う要領・様式等について次のとおり例示しているため、活用してください。

なお、利用者からの申し出を「相談・苦情」と表記していることについては、苦情と相談の判別が困難なケースがあることや、苦情を相談として持ちかけられる場合もあるためです。（「相談」のみでは、この制度の主旨沿わないことがあります。）

- **相談・苦情解決実施要領・様式(例)**
 - 利用者の相談・苦情解決実施要領 …… P20～21
 - 福祉サービスに関する相談・苦情受付書【様式1号】 …… P22～23
 - 福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書【様式2号】 …… P24
 - 福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書【様式3号】 …… P25

- **苦情解決・自己評価に関する自己チェック表** …… P26

- **掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）** …… P27

- **第三者委員委嘱状（例）** …… P28

- **第三者委員就任承諾書（例）** …… P29

- ◎ **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** [最終改正：平成29年3月7日] …… P30～34

● 相談・苦情解決実施要領・様式(例)

利用者の相談・苦情解決実施要領 (例)

(目的)

第1条 この要領は、提供するサービスについて利用者からの相談あるいは苦情を解決するため必要な事項を定めるものとする。

(相談・苦情解決体制)

第2条 相談あるいは苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

- (1) ○○の相談・苦情解決責任者（以下「責任者」という。）は、○○○○とする。
- (2) ○○の相談・苦情受付担当者（以下「担当者」という。）は、○○○○という。
- (3) 相談・苦情解決を客観的に解決するため第三者委員を置く。
- (4) 前号の第三者委員について相談あるいは苦情解決の実効性と客観性を高めるため、○
○と共同で第三者委員を設置する。

(第三者委員)

第3条 第三者委員は、○○○○、○○○○、○○○○で相談・苦情解決を円滑、円満に図ることができるもので、信頼性を有する者から理事会が選考し、理事長が任命する。

2 第三者委員は中立、公正の確保のため○名とする。

3 第三者委員の報酬は無報酬とする。ただし、中立性が客観的に確保できる場合はこの限りではない。

(第三者委員の職務)

第4条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 担当者からの受け付けた相談・苦情内容の報告聴取
- (2) 相談・苦情内容の報告を受けた旨の相談・苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知
- (3) 利用者からの相談・苦情の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの相談・苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴
- (9) 福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、あっせん及び必要と認める状況把握に関すること

(担当者の職務)

第5条 担当者の職務は次のとおりとする。

- (1) 利用者からの相談・苦情の受付
- (2) 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた相談・苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(利用者への周知)

第6条 責任者は、利用者に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や相談・苦情解決の仕組みについて掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(相談・苦情の受付等)

第7条 担当者は、利用者等からの相談・苦情を随時受け付けるものとする。

2 担当者は、利用者からの相談・苦情受付に際し、次の事項を福祉サービスに関する相談・苦情受付書(様式1号)に記録し、その内容について申出人に確認する。

ア. 相談・苦情の内容

イ. 申出人の希望等

ウ. 第三者委員への報告の要否

エ. 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

3 責任者並びに第三者委員も直接相談・苦情を受け付けることができる。

この場合、責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は、第2項により処理する。

(相談・苦情受付の報告、確認)

第8条 担当者は、受け付けた相談・苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

2 投書など匿名の相談・苦情についても福祉サービスに関する相談・苦情受付書(様式1号)に記録し、前号により報告をするとともに、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、担当者から相談・苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書(様式2号)により通知する。

(相談・苦情解決の話し合い)

第9条 第7条第2項のウ及びエが不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

2 責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

3 第三者委員の立ち会いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

ア. 第三者委員による相談・苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(相談・苦情解決の記録・報告)

第10条 担当者は、相談・苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面(様式1号)に記録をする。

2 責任者は、一定期間毎に相談・苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

3 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書(様式3号)により報告する。

(解決結果の公表)

第11条 相談・苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、各年の「○○○○」や「○○○」等へその実績を掲載し、公表する。

付 則

この要綱は、 年 月 日から施行する。

【様式1号】

(例)

【秘】

福祉サービスに関する相談・苦情受付書

受付日	年 月 日 (曜日)			苦情・苦情の発生時期	年 月 日	受付No.
(記入者) 相談・苦情受付 担当者名			印	苦情・苦情の発生場所		
申出人	(フリガナ) 氏名				住所	電話
	利用者との関係	本人, 親, 祖父母, 子, その他 ()				
利用者	(フリガナ) 氏名				住所	電話
	性別	男・女	年齢	歳		
責任者名		印			通知日	年 月 日 ()
利用施設名						
サービスの内容						
相談・苦情の内容	相談・苦情の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度, 施策, 法律に関わる要望 ⑤その他 ()				
	相談・苦情の具体的内容	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 ()				
申出人の希望等						
備考						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()					
申出人への確認	第三者機関への報告の要否		要 <input type="checkbox"/> ・否 <input type="checkbox"/>		確認欄 []	
	話し合いへの第三者機関の助言, 立ち合いの要否		要 <input type="checkbox"/> ・否 <input type="checkbox"/>		確認欄 []	

〔書式1号表〕

第三者委員名			
委員への報告日		年 月 日 ()	申出人への通知日 年 月 日 ()
処 理 経 過			
対応	<input type="checkbox"/> その場で回答し終結 <input type="checkbox"/> 後日回答(月 日予定) <input type="checkbox"/> 当事者同士の話し合いの推奨 <input type="checkbox"/> 専門機関への紹介() <input type="checkbox"/> 行政機関への伝達 <input type="checkbox"/> 関係機関への紹介() <input type="checkbox"/> 苦情として処理 <input type="checkbox"/> 助言 <input type="checkbox"/> あっせん <input type="checkbox"/> 事情調査 <input type="checkbox"/> 運営適正化委員会への申出 <input type="checkbox"/> その他()		
	年 月 日		
年 月 日			
年 月 日			
年 月 日			
年 月 日			
年 月 日			
結 果			

〔書式1号裏〕

【様式2号】

(例)

(第三者委員→相談・苦情申出人)

年 月 日

福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書

相談・苦情申出人様

第三者委員名 印

相談・苦情受付担当者から下記のとおり相談・苦情受付（受付No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

相談・苦情 の申出書	年 月 日（ 曜日）	相談・苦情 申出人名	
相談・苦情 発生時期	年 月 日	利用者との関係	本人，親，子， その他（ ）
		利用者名	
相談 ・ 苦情 の 内容			

【様式3号】

(例)

(相談・苦情解決責任者→第三者委員, 相談・苦情申出人)

年 月 日

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

第三者委員（相談・苦情申出人）様

相談・苦情解決責任者名 印

年 月 日付けの相談・苦情（受付No. ）については、下記のとおり処理いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	
処理結果	

● 苦情解決・自己評価に関する自己チェック表

チェック項目	適否	備 考
苦情解決についての体制及び処理マニュアルが整備されていますか。		体制：受付担当者・責任者の決定 第三者委員の選任，投書箱 規程：要領，マニュアル，様式等
苦情の範囲を要望的なものまで幅広く広げて対応していますか。		強くクレームを受けた場合だけが苦情ではない。日常の接遇や支援の中で，苦情や要望を見過ごすことがないよう留意する。
全職員に苦情解決制度を周知していますか。また，苦情受付書等の様式を統一して，全職員に周知していますか。		苦情や要望は色々な場面で発生する。受付担当者だけでなく，全職員が同じ対応がとれることが大切。
様式には苦情の内容だけでなく，処理経過等記載する欄が設けられていますか。		冷静に対応するとともに，今後の対応のためにも記録を残し，分析する必要がある。
その場で解決できた要望等についても，職員間で共有認識を持てるような取組を行っていますか。		日々の中で解決した要望等も一職員，一部署に止まらないように報告することが必要。
利用者及び関係者に苦情解決制度を周知していますか。		苦情解決制度を記載した用紙を掲示したり，説明会で配布したりすることが望ましい。利用者の理解度に配慮した工夫が必要。
第三者委員は第三者性のある方ですか。		役職員や親の会代表などは不適。 民生・児童委員，評議員，弁護士，大学教授等が考えられる。
第三者委員は複数選任していますか。		第三者委員は中立・公正性確保のため，複数であることが望ましい。 委員相互の情報交換等の連携が必要。
解決マニュアル等に解決結果の公表の規定がありますか。		個人情報に関するものを除き，公表する必要があることを改めて確認し，具体的な公表方法を検討する。
受付担当者は，受け付けた苦情を全て苦情解決責任者に報告していますか。		受付担当者の個人の判断ではなく，解決責任者にすべて報告しましょう。
受付担当者は，受け付けた苦情を全て第三者委員に報告していますか。		苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は除きます。
受け付けた苦情は迅速に対応していますか。		迅速な対応が施設のイメージを上げます。対応が遅いと不信感が増加し解決が難しくなります。
苦情解決第三者委員会を定期的開催し，第三者委員に報告をしていますか。		定期的な開催が望まれる。
苦情の原因を分析し，接遇や運営に効果的に生かすための解決後の対応をしていますか。		同じような事例が発生しないように関係者に周知し，共有化することが求められています。
苦情内容，解決結果及び今後の対応等，全職員と情報を共有していますか。		組織的な対応と共有化が求められています。

● 掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）

年 月 日
利用者各位

事業者名

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法 82 条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 ○ ○ ○ ○（肩書）
2. 苦情受付担当者 ○ ○ ○ ○（肩書）
3. 第三者委員 (1) ○ ○ ○ ○ [連絡先]
 (2) ○ ○ ○ ○ [連絡先]

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、鹿児島県社会福祉協議会に設置された福祉サービス運営適正化委員会（電話：099-286-2200）に申し立てることができます。

● 第三者委員委嘱状（例）

委 嘱 状

〇 〇 〇 〇 様

「〇〇法人〇〇会苦情解決～～実施要領」に規定する苦情解決第三者委員を委嘱いたします。

任期 年 月 日から

年 月 日まで

年 月 日

〇〇法人 〇〇会

理事長 〇 〇 〇 〇

● 第三者委員就任承諾書（例）

〇〇法人 〇〇会
理事長 〇 〇 様

〇〇会苦情解決〇〇要領に規定する第三者委員への就任を承諾します。

就任期間 自 年 月 日
至 年 月 日

年 月 日

住 所 〒

氏 名 〇 〇 〇 〇

◎ **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** [最終改正：平成 29 年 3 月 7 日]

障 第 4 5 2 号
社援第 1 3 5 2 号
老 発 第 5 1 4 号
児 発 第 5 7 5 号
平成 1 2 年 6 月 7 日

(一 部 改 正)
雇児発 0 3 0 7 第 1 号
社援発 0 3 0 7 第 6 号
老 発 0 3 0 7 第 4 2 号
平成 2 9 年 3 月 7 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長
厚生省社会・援護局長
厚生省老人保健福祉局長
厚生省児童家庭局長

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

社会福祉の増進のための社会福祉事業法の一部を改正する等の法律（平成 1 2 年 6 月 7 日法律第 1 1 1 号）の施行に伴い、社会福祉法第 8 2 条の規定により、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ものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村（指定都市及び中核市除く）及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 2 4 5 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 6 5 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

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

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営業者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、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あり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営業者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 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解決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を図ることが重要である。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 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推進するため、第三者委員を設置する。

- 設置形態
 - ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・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。
 - イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業者や複数法人が共同で設置することも可能である。
- 第三者委員の要件
 - ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
 - イ 世間からの信頼性を有する者であること。
 (例示)
 評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など
- 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、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、委員相互の情報交換等連携が重要である。
- 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

 (例示)
 - ア 理事会が選考し、理事長が任命する。
 - イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。
- 職務
 - ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
 - イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知
 - ウ 利用者からの苦情の直接受付
 - エ 苦情申し出人への助言
 - オ 事業者への助言
 - カ 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
 - キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
 - ク 日常的な状況把握と意見聴取
- 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は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、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示，パンフレットの配布等により，苦情解決責任者は，利用者に対して，苦情解決責任者，苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や，苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は，利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお，第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は，利用者からの苦情受付に際し，次の事項を書面に記録し，その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言，立ち会いの要否
- ウ及びエが不要な場合は，苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は，受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし，苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については，第三者委員に報告し，必要な対応を行う。
- 第三者委員は，苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は，内容を確認するとともに，苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いのよる解決に努める。その際，苦情申出人又は苦情解決責任者は，必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは，次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整，助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録，報告

苦情解決や改善を重ねることにより，サービスの質が高まり，運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため，記録と報告を積み重ねるようにする。

ア 苦情受付担当者は，苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。

イ 苦情解決責任者は，一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し，必要な助言を受ける。

ウ 苦情解決責任者は，苦情申出人に改善を約束した事項について，苦情申出人及び第三者委員に対して，一定期間経過後，報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため，個人情報に関するものを除き，インターネットを活用した方法のほか，「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し，公表する。

参考文献

- 平田厚著『社会福祉法人・福祉施設のための実践・リスクマネジメント』
第一資料印刷
- 大國美智子編『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』
- 社会福祉法人東京都社会福祉協議会『第三者委員活動の手引』
- 社会福祉法人大分県社会福祉協議会・大分県福祉サービス運営適正化委員会
『あんしん・なっとくハンドブック』
- 長野県福祉サービス運営適正化委員会『苦情（利用者の声）対応のシステム
づくり』（有）介護ジャーナル
- 岡山県運営適正化委員会『福祉サービス苦情解決ハンドブック』
- 田形隆尚著『“ケアが変わる” 介護記録の書き方』中央法規出版
- 本間邦子+高橋好美+飯村史恵著『介護記録の書き方・読み方・活かし方』
中央法規出版
- 滋賀県運営適正化委員会『よりよいサービス提供をめざして 福祉サービス
苦情解決の手引き』
- 島根県運営適正化委員会『福祉サービスの苦情解決に向けてのハンドブック』

『福祉サービスの苦情解決をはかるヒント（苦情解決マニュアル）』

平成 23 年 3 月	初版 発行	[平成 22 年度]
平成 28 年 3 月	第 2 版（初版改訂版）発行	[平成 27 年度]
令和 5 年 3 月	第 3 版（第 2 版一部改訂）発行	[令和 4 年度]



福祉サービスの
苦情解決をはかるヒント
(苦情解決マニュアル)
＜第3版＞

令和5年3月
鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会
(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)

〒890-8517 鹿児島市鴨池新町1番7号
TEL 099-286-2200
FAX 099-257-5707
e-mail tekisei@kaken-shakyo.jp

