

# 苦情は利用者の声！

## 「サービス」の質の向上につなげて

### 福祉サービス相談・苦情解決事業研修会開催される

福祉サービス利用支援事業の適正な運営確保と福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、社会福祉法第八十三条に規定された運営適正化委員会が、県社会福祉協議会に第三者機関として設置されています。

この福祉サービス運営適正化委員会では、去る十月十七日から三日間、「平成十八年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会」を県社会福祉センターで開催しました。

今年度は、福祉サービス・クレーム対応の基本について認識を深めるとともに、これまで要望の多かったグループワークを取り入れた研修を施



森山氏の講義

設種別ごとに実施し、県内の事業所から第三者委員をはじめ百六十二人の参加がありました。

研修では、事務局からの運営適正化委員会業務説明に続き、県内の企業及び社会福祉法人等における人事管理制度の構築並びに教育・研修の運用指導等のコンサルティングを実施されている（株）ヒューマンパワー代表取締役社長の森山重康氏に、「福祉サービス・クレーム対応の基本」と題して講義をしていただきました。

森山氏は講義の中で、第三者委員には、利用者・事業者双方の問題解決に向けた筋道をつける橋渡し役としての大切な役割があり、その具体的な対応について事例を交えて話されました。

また、苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員はそれぞれの立場で、利用者の不満、苦情の奥にある利用者の悩みや課題に気付き、そして、気付いた悩みや課題の解決に努めるためには、自分自身の「感性」を磨き、真剣に話しを聞くことで相手にも気付いてもらうためのコミュニケーション

ン（コーチング）が重要であることを話されました。

午後からは、事業所に寄せられた苦情事例をもとに、事業所での考え方・対応に問題点はなかったかなど、9グループで事例研究を行いました。



グループワークでの事例研究

今年度は、運営適正化委員会に利用者等から四十一件（平成十九年一月末現在）の苦情申出がありました。話しを傾聴する中で、事業所における苦情・相談の仕組みを知らなかったという利用者や家族からの声もありました。

今後も、事業者段階で第三者委員も積極的に活用した苦情解決ができるよう、利用者の声を出しやすい環境作りを努められることを期待します。

#### 【お問い合わせ先】

福祉サービス運営適正化委員会  
099-286-2200

# 鹿児島県福祉サービス 第三者評価事業始まる！

昨年十月に、福祉サービス第三者評価機関の認証、十二月には、実際に評価活動を行う評価調査者の養成研修も実施され、本県においても福祉サービス第三者評価事業が本格的に始まりました。

福祉サービス第三者評価事業とは、福祉事業者が提供する福祉サービスの質を公正・中立な第三者（評価機関）が専門的かつ客観的な立場から評価するものです。

この第三者評価を受審することによって、事業者にとっては次の利点があります。

- 一 事前の自己評価や第三者の視点で評価されることにより、提供している福祉サービスの問題点・改善点に気づき、見直す機会が得られる。
- 二 評価結果を公表することにより、利用者にサービス（事業者）選択に役立つ情報を提供できる。
- 三 福祉サービスの質の向上により、利用者（家族）や地域から社会的信頼が得られる。

また、受審事業者には、鹿児島県福祉サービス第三者評価推進組織から「受審証明書」が交付されます。この証明書は、

### 福祉サービス第三者評価制度の詳細は

【鹿児島県福祉サービス第三者評価推進組織】  
（鹿児島県）のホームページ  
(<http://www.pref.kagoshima.jp/kenko-fukushi/syogai-syakai/hyoka/index.html>) をご覧ください。  
お問い合わせ先：鹿児島県保健福祉部社会福祉課  
TEL : 099-286-2824  
FAX : 099-286-5568

「利用者の立場に立った福祉サービスの見直しに取り組んでいる事業者」であることを広く県民に証明するものです。第三者評価の受審は、現在のところ義務ではありません。しかし事業者には、「利用者の視点に立った良質かつ適切な福祉サービス提供に努めなければならない」旨の責務が社会福祉法で課せられています。福祉事業者の皆様には、制度の主旨をご理解の上、積極的に受審して下さることを望みます。