

福祉サービス事業者のための
苦情解決体制整備マニュアル

栃木県運営適正化委員会

はじめに

社会福祉基礎構造改革により、社会福祉の基本法である社会福祉事業法が抜本的に見直され、新たに社会福祉法が公布・施行されました。改革の大きな柱である措置から選択性の福祉に切り換えていく考え方には、サービス提供者と利用者が対等な立場を確立し、質の高い福祉サービスを確保していくことが期待されると同時に、利用者の利益を最大限に擁護していくことと併せ、そのための意識改革が重要でないかと考えます。

さらに法改正においては、福祉サービスの質を高め、利用者のサービスに対する満足度やサービス提供者の信頼度を確保・向上させるために、福祉サービス利用者等からの苦情を適切に解決する仕組みが制度化されました。このことは、これまでの福祉概念を根本から見直し真に利用者側に立った福祉サービス提供の概念をつくりあげ、それらによって提供者と利用者の双方の利益が確保されていくものでなくてはならないと考えます。

具体的には、社会福祉法第 82 条において「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」と明文化され、事業者段階で苦情解決体制の整備を図り、積極的に苦情を解決していく姿勢が求められています。また、同法第 83 条においては、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会を設置し、福祉サービス利用援助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をする仕組みが設けられました。

それらを受けて本県においては、平成 12 年 9 月に栃木県運営適正化委員会を設置し、県段階での福祉サービス等の苦情解決に努めるとともに、県内の福祉サービス事業所等の苦情解決システム構築支援のために事業を実施して参りました。

その事業の一つとして、県内全事業所における苦情解決体制を確立すべく、このたび「福祉サービス事業者のための苦情解決体制整備マニュアル」を作成いたしました。本マニュアルは、国の示した苦情解決の指針に基づき、体制整備に関する具体的な方策をまとめております。

本マニュアルが、事業所における苦情解決体制整備を図るための一助としてご活用いただければ幸いです。

2003年 3月

栃木県運営適正化委員会

目 次

【1】苦情解決制度の成立	
1. 「社会福祉法」に位置付けられた苦情解決制度	4
2. 事業者による苦情解決の仕組みの指針	4
3. 児童福祉施設最低基準等の規定	5
4. 苦情解決制度における社会福祉事業と介護保険事業との関係	7
【2】福祉サービスにおける苦情解決の意義	
1. 福祉サービスの苦情の特性	8
2. 事業所にとって苦情解決とは	9
3. 苦情解決システムの必要性	9
【3】事業所内の苦情解決の仕組み	
1. 社会福祉法、指針による苦情解決整備	10
2. 苦情解決責任者の設置	11
3. 苦情受付担当者の設置	12
4. 第三者委員の設置	13
5. 規程・書式等の整備	15
6. 職員間の連絡・連携体制	16
【4】苦情解決の基本的な流れ	
1. 周知・説明	18
2. 受付	19
3. 申し出内容の連絡・確認	25
4. 話し合い・解決案の調整	27
5. 苦情解決の記録・結果の報告	27
6. 公表	28

【5】第三者委員の役割

1. 第三者委員の使命	30
2. 第三者委員の職務	31
3. 活動にあたっての留意点	33
4. 第三者委員の活動例	35

【6】運営適正化委員会

1. 運営適正化委員会とは	38
2. 運営適正化委員会(苦情解決委員会)の役割	39

【資料】

・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	41
・児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令の施行について	45
・関連諸書式例	48

【1】苦情解決制度の成立

1. 「社会福祉法」に位置付けられた苦情解決制度

平成 12 年 6 月 7 日に公布・施行された社会福祉法は、サービス提供者と利用者が対等な立場を確立し、福祉サービス利用者の利益を保護することを位置付けています。具体的には社会福祉法第 8 章に「福祉サービスの適切な利用」という章が設けられ、特に社会福祉事業経営者による苦情解決の責務の明確化(同法 82 条)と、都道府県の区域内における苦情解決のための運営適正化委員会の設置(同法 83 条)が新たに規定され、福祉サービスの苦情解決が明確化されました。また、運営適正化委員は福祉サービス利用者等からの苦情解決の相談に応じ、必要な助言や事情調査を行い、解決のあっせんを行うことができる合議体として位置付けられています。

社会福祉法第 82 条(社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

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。

社会福祉法第 83 条(運営適正化委員会)

都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、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、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

社会福祉法第 85 条(運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等)

- 1 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。
- 2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

2. 事業者による苦情解決の仕組みの指針

社会福祉法で新たに導入された仕組みが円滑に機能するよう、社会福祉事業の経営者が取り組む際の指針として、「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」(平成 12 年 6 月 7 日 41 頁参照)が厚生労働省関係部局長からの通知として示されています。

ここでは、事業者段階に「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」を設けることとしています。さらに、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「第三者委員」を設置することとしています。この「第三者委員」は事業者と第三者的な立場にあることが重要です。苦情解決において第三者が加わったものとする事で、利用者からの苦情が苦情解決責任者まで届きにくかったり、密室化したりすることを防ごうとするものとなっています。

3 . 児童福祉施設最低基準等の規定

社会福祉法改正による苦情解決についての規定が整備されたことを踏まえて、「救護施設・更生施設・授産施設及び宿所提供施設の設備及び運営に関する最低基準(第6条第2項)」、「児童福祉施設最低基準(第14条第2項)」、「養護老人ホームの設備及び運営に関する基準(第18条)」、「身体障害者更生援護施設の設備及び運営に関する基準(第7条第2項)」、「知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準(第7条第2項)」、「精神障害者社会復帰施設の設備及び運営に関する基準(第10条)」に、各々『苦情への対応』が明記されました。これは、施設の最低基準として経営者に対して、利用者等からの苦情に適切に対応するための必要な措置を採ることを義務づけること等により、利用者に実際にサービスを提供している施設において、第一義的に苦情の適切な解決を図ろうとするものです。

なお、特別養護老人ホームについては、介護保険法の施行に伴い「特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準(第29条・苦情処理)」において既に規定が設けられています。

【参考】

救護施設・更生施設・授産施設及び宿所提供施設の設備及び運営に関する最低基準 (第6条第2項)

1. 救護施設等は、その行った処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、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を講じなければならない。
2. 救護施設等は、その行った処遇に関し、生活保護法第19条第4項に規定する保護の実施機関から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
3. 救護施設等は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

児童福祉施設最低基準(第14条第2項)

1. 児童福祉施設は、その行った処遇に関する入所している者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、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を講じなければならない。
2. 児童福祉施設は、その行った処遇に関し、当該措置又は助産の実施、母子保護の実施若しくは保育の実施に係る都道府県又は市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
3. 児童福祉施設は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

養護老人ホームの設備及び運営に関する基準(第18条)

1. 養護老人ホームは、その行った処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、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を講じなければならない。
2. 養護老人ホームは、その行った処遇に関し、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
3. 養護老人ホームは、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

身体障害者更生援護施設の設備及び運営に関する基準(第7条第2項)

1. 身体障害者更生援護施設は、その行った処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、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を講じなければならない。
2. 身体障害者更生援護施設は、その行った処遇に関し、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
3. 身体障害者更生援護施設は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準(第7条第2項)

1. 援護施設は、その行った処遇に関する入所者等又はその保護者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、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を講じなければならない。
2. 援護施設は、その行った処遇に関し、当該措置に係る都道府県又は市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
3. 援護施設は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

精神障害者社会復帰施設の設備及び運営に関する基準(第10条)

1. 精神障害者社会復帰施設は、その行った処遇に関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、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を講じなければならない。
2. 精神障害者社会復帰施設は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準(第29条)

1. 特別養護老人ホームは、その行った処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、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を講じなければならない。
2. 特別養護老人ホームは、その行った処遇に関し、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4. 苦情解決制度における社会福祉事業と介護保険事業との関係

社会福祉事業は社会福祉法第2条で規定されている第一種社会福祉事業と第二種社会福祉事業をいいます。これらの事業を経営する者については、社会福祉法第82条に基づいて適切な苦情解決が求められています。

また、介護保険事業は、介護保険法に基づいてある一定の決められた基準を満たし、介護保険事業者として都道府県知事の指定を受けてサービスを実施しています。これらの事業所においては、それぞれの運営基準に従って適切な苦情解決が求められています。

しかし、例えば特別養護老人ホーム、ホームヘルプ、デイサービス等の場合には、社会福祉法第2条で規定されている社会福祉事業であると同時に、介護保険制度上では指定介護老人福祉施設として位置付けられています。その場合はどちらを優先と考えるのではなく、それぞれの運営基準及び最低基準などをすべて包含する体制整備を行うことです。

また、社会福祉協議会の場合は、社会福祉事業と介護保険事業の両方をおこなっていることが多いと考えます。例えば「生活福祉資金」は社会福祉事業ですし、ホームヘルプサービスは社会福祉事業でもあり、介護保険の指定居宅サービスでもあります。その場合、事業を単独で考えるのではなく、介護保険事業も含めた社会福祉協議会という一つの組織として、全体を統括できる苦情解決体制を考えることが必要です。

【2】福祉サービスにおける苦情解決の意義

1．福祉サービスの苦情の特性

苦情には、被害を受けたり、不公平な扱いをされたり、迷惑を受けたりしたことに対しての明らかな苦情と、要望や不満と捉えられるものなど様々です。しかし、苦情は利用者が何かを欲している表現、態度の表れであることから、苦情という狭義の既成概念にとらわれず、広義の意味の苦情として捉えることが大切です。飲食店で不愉快な思いや不信感をもったことを言葉に出して「苦情」を言うことがありますが、福祉サービスを利用する上でも同様に「苦情」は発生します。例えば、デイサービス送迎用の車のクッションが悪いから改善して欲しい、等も苦情として捉えることができます。

しかし、福祉サービスの苦情の場合は、生活に欠かせないサービスが主であることから、利用者にとっては苦情を言うと事業者は不快に思うのではないか、今後利用できなくなるのではないか、逆に仕返しをされるのではないか、などと考えて要望・不満や苦情を言い出しにくいという特性があることを、まず理解しておく必要があります。

また、福祉サービスは「今のサービスがよくないので次は別の事業所のサービスを」などとすぐに事業所を変えることは非常に難しいことです。措置制度が残っている部分や、契約制度であっても実際には利用できるサービス数の不足などから、福祉サービスを選択する余地がない状況にあります。このことから、利用者は現在サービスを受けている事業所に引き続きサービスを提供してもらわなければならない、不平・不満などが言いにくい状況になることがあります。

そして、選択ができないことは他の福祉サービスとの比較ができないということです。現在のサービスが最もよいものか、他の事業所のサービスがよいのか比較ができないわけです。また、福祉サービスはすべての住民が一般的に利用しているものではないため、他の事業所の情報も入りにくいといえます。このことから事業所に対する意見・要望が出されにくい状況にもなります。

以上のような現状から福祉サービスの苦情は一般的な「苦情」とは違い、利用者や家族は事業所に対して、言いたくても言えない状況にあるということです。事業所は利用者の立場になって、もし自分が利用者の立場だったらどうするのかということを常に考え、利用者の目線に合わせることを福祉サービスの苦情対応において最も大切なことです。

2．事業所にとって苦情解決とは

福祉サービス事業所において、「苦情」は利用者からの生の声として事業所に対する期待の表れであり、事業所のよりよい福祉サービスの提供と利用者の満足度を高める大切な要素です。そして、苦情を解決するということは福祉サービスの質を高めることになり、苦情への適切な対応によって利用者や家族、地域からの信頼を厚くすることにつながります。

また、苦情解決は社会福祉法や省令で定められたから対応するという消極的なものではなく、利用者からの意見・要望をサービスに反映させて、利用者との信頼関係を築いていくという積極的な姿勢が大切です。積極的に取り組むことにより、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、発生する可能性のある事故やトラブルを未然に防ぐことで、リスクを予防する効果も期待されます。例えば、転倒事故が発生する可能性があるような状態を利用者からの苦情により早期に解消すれば、大きな事故に発展することを回避することができるわけです。

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。

3．苦情解決システムの必要性

苦情への対応は単なる苦情解決ではなく、システムに則して事業所全体が苦情解決をおこなうことです。そのためには、各事業所において苦情受付から解決までの体制整備を図り、サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えることです。

そして、全職員が苦情に対する共通認識をもって取り組むことです。苦情解決責任者と苦情受付担当者だけの問題で終わってしまったら、苦情解決が事業所全体のサービスの改善には結びつかないのではないのでしょうか。苦情に対する考え方、苦情の捉え方、なぜ苦情が発生したのか、今後の対応をどうするのか、などを組織として考えられる体制が非常に重要です。

また、苦情は職員一個人に対して発生することもあります。その場合も、個人の責任を追究するのではなく、その苦情をきっかけに組織として職員全員が現状における問題点を探り、改善方策について検討することが大切です。個人の苦情も事業所全体の苦情として捉えることです。

【3】事業所内の苦情解決の仕組み

1. 社会福祉法、指針による苦情解決整備

事業所段階で整備すべき苦情解決体制については、社会福祉法第82条の「利用者等からの苦情の適切な解決に努める責務」として、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、処遇に関して、措置権者等から指導又は助言を受けた場合の必要な改善、運営適正化委員会が行う苦情に係る調査に対するできる限りの協力、を規定しました。

また、「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」（厚生労働省関係部局長通知・平成12年6月7日）は、福祉サービスを提供する経営者が苦情解決のために整えるべき基本的な体制を示したものであり、原則的にはこの指針に従って苦情解決の仕組みを作ることとされています。

「指針」では、苦情解決体制を整備するために「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」及び苦情解決の仕組みに客観性・透明性を確保するため「第三者委員」を設置することが示されています。

苦情解決責任者	苦情解決の責任主体を明確にするために設置する。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執行と全体の責任を担う。
苦情受付担当者	苦情の申出をしやすいように設置する。苦情を随時受付、苦情解決責任者・第三者委員への報告。受付から解決・改善までの経過と結果について記録する役割を担う。
第三者委員	苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を図るために設置する。利用者が職員に苦情申出をしにくい際の苦情受付や、話し合いの立会い、助言や議決案の調整、日常的な利用者の状況把握、意見聴取の役割を担う。

2. 苦情解決責任者の設置

(1) 設置目的

苦情解決の「責任主体」を明確にするために設置します。

(2) 設置方法

指針では、事業所の施設長や理事長等を苦情解決責任者にすることとしています。苦情解決責任者は、苦情申立人との話し合いを行うなど、事業者側の苦情対応に関する責任者です。そのため、常に事業所内におけるサービスの実施状況、内容の全般を把握しておく必要があります。そして、苦情への対応に対する結果については管理者としての責任を負うことになります。

〔設置例〕 法人の理事（長）を苦情解決責任者とする

各事業所サービスの質の管理を統一できるが、法人と事業所の所在地が離れているような場合には、日常的に対応できる体制を整える必要があります。

〔設置例〕 事業所ごとの長を苦情解決責任者とする

複数の事業所がある場合、各事業所で責任体制を明確にできるので、利用者にとって分りやすい反面、事業所ごとに格差が生じる可能性もあるので、同じ法人の事業所同士で相互に高めあい、共通意識を持つことが大切です。さらに、サービスの改善結果を法人全体の運営に反映させていく仕組みが必要です。

(3) 役割

利用者への周知

利用者や家族などに対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて、施設内への掲示やパンフレットの配布等により周知をします。

苦情内容の報告の受理

受け付けた苦情のすべてについて報告を受け、その内容を承知している必要があります。

苦情解決に向けての話し合い

苦情申出人との話し合いの場を設定するなど苦情の解決に努めます。必要に応じて第三者委員に助言や立会いを求めます。

苦情解決の結果を第三者委員に報告

一定期間ごとに苦情解決の取り組み状況について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。

改善について苦情申立人と第三者委員に報告

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、報告をします。(概ね1ヶ月以内に報告)

3 . 苦情受付担当者の設置

(1) 設置目的

利用者等が苦情申出をしやすい環境を整えるために設置します。

(2) 設置方法

指針では、職員の中から苦情受付担当者を任命することになっています。

任命方法には、苦情解決責任者が推薦し、理事長が任命する等の方法が考えられます。苦情受付担当者は利用者やその家族から「話を聴く」ことがきちんとできる、相談援助技術を備えていることが必要です。

〔設置例 〕 事業所或いは事業ごとに苦情受付担当者を置く

〔設置例 〕 法人として苦情受付担当者を置く

〔設置例 〕 法人と事業所ごと双方に苦情受付担当者を置く

苦情受付担当者は、利用者が遠慮や緊張せずに苦情を言い出しやすくするという設置の目的から、利用者の状況を十分に勘案して最も苦情の申出をしやすい方法で設置することです。

日常的にサービスを受けている職員に苦情を言いにくいことが想定される場合には、事務長や事務員を苦情受付担当者にしたり、〔設置例 〕〔設置例 〕のように法人に苦情受付担当者を置いたりする方法も考えられます。

いずれの方法を採用する場合にも、例えば、苦情受付担当者を男女で複数設置するなど、苦情の言い出しやすい工夫が求められます。

(3) 役割

苦情受付担当者は、苦情解決責任者の指揮命令のもと苦情解決業務にあたります。

利用者からの苦情の受付

利用者や家族等からの苦情を随時受け付ける体制を整えます。

苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

利用者からの苦情受付にあたって「苦情の内容」「苦情申出人の希望」「第三者委員への報告の要否」「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、立会いの要否」などを申出人に確認し、書面に記録します。

受け付けた苦情の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

受け付けた苦情すべてを苦情解決責任者と第三者委員へ報告します。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示があった場合を除きます。

苦情受付から解決・改善までの経過と結果についての記録

苦情を受け付けた時点から、解決・改善が行われるまでの経過についてきちんと書面に記録します。また、その後の経過報告についても苦情解決責任者に逐次報告することが必要です。

匿名の苦情への対応

投書など匿名の苦情については苦情解決責任者へ報告のうえ、第三者委員に報告し、必要な対応をおこないます。

4 . 第三者委員の設置

(1) 設置目的

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ために「第三者委員」を設置します。

第三者委員の役割は、事業所・施設と利用者の双方向に機能することが大切であり、常に利用者の意見の尊重に配慮することからも、第三者委員の連絡先等の公表が必要です。

(2) 設置形態

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します。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ます。

(3) 第三者委員の要件

苦情解決を円満・円滑に図ることができる者であること。

世間からの信頼性を有する者。

指針では、第三者委員の例示として、評議員(理事は除く)、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員児童委員、大学教授、弁護士等をあげています。

基本的には、事業者と利用者双方に対して中立・公平な立場に立つことができる人です。例えば公立保育所の場合、第三者委員に行政職員を配置しているところがありますが、これは事業所を運営する側の職員であり中立性が保たれない場合がありますので、好ましいとはいえません。

障害者福祉施設などの場合では、第三者委員に障害をもつ委員も参加することで、利用者の状況に配慮した対応をとることができます。また、公募で第三者委員を募ることも一つの方法といえます。利用者OBや地域の当事者を第三者委員に選任する方法など、利用者側の気持ちもきちんと理解できる第三者委員を選ぶなどの工夫が必要です。

(4) 第三者委員の人数

中立・公正性を確保するため、複数であることが望まれます。また、男女のバランスを考慮する必要があります。

指針では、即応性を確保するため個々に職務にあたることを原則としていますが、委員相互の情報交換等連携が重要になります。それ以外に個々の対応では難しい場合を想定して、第三者委員からなる「苦情解決委員会」を設置し、解決困難なケースについて「合議」による解決を図る方法も考えられます。

(5) 第三者委員の選任方法

経営者の責任において選任することから、理事長等組織の責任者名で委嘱します。しかし、あくまでも委嘱者を明確にするものであり、委嘱者と第三者委員との間には利害関係のない者を選任することが大切であります。

指針では、理事会が選考し、理事長が任命する方法や、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があげられています。

(6) 第三者委員の報酬

指針では、中立性を確保するため、実費弁償を除きできる限り無報酬であることが望ましいとされています。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、報酬を出すことは差し支えないとしています。

第三者委員が施設から報酬を受けることは、施設側に立っている、あるいは施設に対する発言力が弱くなると見られることにつながる可能性もあるので、中立性を確保するための相当な配慮が必要と考えられます。

(7) 第三者委員の職務（具体的役割は31頁に記載）

指針では、第三者委員の職務を次のようにあげています。

- 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- 利用者からの苦情の直接受付
- 苦情申出人への助言
- 事業者への助言
- 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
- 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
- 日常的な状況把握と意見傾聴

第三者委員には、利用者から直接苦情を受け付けるほか、日常的・定期的に利用者から意見を聞くような活動が期待されています。

5. 規程・書式等の整備

組織としてきちんと対応するために、規程を整備することが必要です。規程は事務局だけで処理するのではなく、理事会や役員会等できちんと提示し、承認を受けておく必要があります。また、各事業所において苦情解決の流れに沿った書式の整備が必要です。特に苦情受付書をはじめ、例示するものは基本となる書類ですので、参考にして作成されることが望まれます。

書式	苦情受付書 苦情受付の際、苦情受付担当者が記入	48 頁
書式	苦情受付報告書 第三者委員が苦情申出人へ報告する際に使用	50 頁
書式	苦情解決結果報告書 苦情解決責任者から第三者委員及び苦情申出人へ報告する際に使用	51 頁

6 . 職員間の連絡・連携体制

事業所内の苦情解決制度の基盤を整備するためには、利用者一人ひとりの声を聞く場を設けたり、事業所内におけるサービスの自己点検の活動を行ったりすることなども有効な方法の一つです。また、職員間で検討の場を設け、各職員向けの手引きやマニュアルを作成し、事業所内で取り組むべき内容について職員間での認識の共有を深めることも大切と考えます。

苦情解決責任者等を設置する以外に、事業所内における苦情解決の実効性を高めるためには、具体的には次のような体制整備をすすめることが必要です。

(1) 職場内における連携体制等の整備

苦情受付担当者は、利用者が苦情を申し出しやすくするための窓口の一つですが、利用者や家族からの日常的な疑問や不安、要望は苦情受付担当者以外の職員に寄せられることも多いことが考えられます。このような疑問や不安、要望を放置することが深刻な事態としての苦情につながることも少なくなく、利用者や家族から疑問や不安、要望が寄せられた時には、必ず管理者や苦情受付担当者にその旨を報告して事業所全体で考える機会を設けるなどの連携体制を構築しておくことが必要です。

また、直接サービスを実施する担当者に利用者から苦情が寄せられた場合には、担当者個人や部門内で抱え込むことなく、必ず、苦情受付担当者につながなければならないことを明確に位置付けておくことが必要です。

(2) 取り組みにあたっての事業所内における意識の再確認

事業所内の苦情解決制度を利用しやすいものとしていくために、まず、利用者や家族が「苦情を申し出たことでサービスを受けることに支障が生じない」「感じた疑問や不安、不満を気軽に言ってよいのだ」と感じられる環境づくりに努めることが必要となります。

そのことをふまえて、次のような意識を職員間で再確認することが必要です。

事業所内の職員は、できる限り利用者や家族に疑問や不安を残すことのないよう日常的に分かりやすい説明に努めること。

事業所内の職員は、利用者や家族からの苦情があったときには、まず丁寧に話を聞くこと。

事業所内の職員は、利用者や家族からの苦情はもちろん、疑問や不安、要望についても迅速に苦情受付担当者に伝えること。

苦情受付担当者は、苦情対応に関わる記録の作成や報告にあたって、主観を交えずに事実を正確に伝えること。

苦情解決責任者は、苦情申出人に対して誠実な態度をもって接すること。

苦情受付担当者・苦情解決責任者は、苦情申出人のプライバシーを尊重し、苦情解決業務に関わる記録等の個人情報の取り扱いに細心の注意を払うこと。

事業所内の職員は、利用者や家族からの疑問や不安、要望、苦情に対してサービス改善への反映をめざしながら、問題点の把握と背景や要因の分析に努めること。

事業所内の職員は、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ること。

「福祉サービス事業者のための苦情解決制度ガイドライン」東京都社会福祉協議会（参考）

【4】苦情解決の基本的な流れ

1. 周知・説明

「指針」より

3 - (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、苦情受付担当者およ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。

(1) 周知方法

苦情解決責任者は、利用者や家族に対して、苦情解決の仕組みの周知・説明をしなければなりません。

周知方法として パンフレットの作成、 掲示板への貼り出し、 広報誌への掲載などがあります。既に事業所を利用している方には、事業所が苦情解決の仕組みを実施する時に、これらの方法で周知、説明を行うことが必要です。また、新たにサービスを利用する方には、契約時、サービス利用開始時に必ず説明をすることです。例えば、介護保険事業所では、重要事項説明書に記載しておき、契約担当者が説明する方法があります。

なお、苦情受付担当者や第三者委員は、利用者到自己紹介をする、名刺やカードを渡すなど、苦情の申し出がしやすい環境づくりに努めることです。特に訪問型のサービス利用者には、在宅でも苦情受付の連絡先がわかるように、書面での周知、説明を行う必要があります。

(2) 周知内容

事業所内の苦情解決の仕組みと外部の苦情解決機関について周知します。

苦情解決の仕組みの趣旨

- ・利用者の権利を擁護し、サービスを適切に利用できるようにするためのものであること。
- ・サービスの改善を図っていくためのものであること。
- ・苦情を申し出たことによって、利用者がサービスを受けるにあたって不利益を被ることはないこと。

苦情解決責任者の氏名、連絡先

苦情受付担当者の氏名、連絡先

第三者委員の氏名、連絡先

苦情解決の方法

- ・苦情の申し出の方法
- ・苦情受付の報告、確認について
- ・苦情解決のための話し合いについて
- ・第三者委員の助言、立会いについて

事業者内で解決できなかった場合、または直接外部に相談したい場合の機関の紹介

- ・栃木県運営適正化委員会
- ・栃木県国民健康保険団体連合会(介護保険関係のみ)

(3) 周知対象

利用者本人のほか、その家族、代理人、保護者等、本人の苦情を代弁する立場の者にも周知します。また、取り組み趣旨を徹底させるため、ボランティア等の関係者や地域住民等に広く周知することが望まれます。

【掲示又はパンフレットに盛り込む内容(例)】52 頁参照

2. 受付

「指針」より

3 - (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。

(1) 苦情申出者の範囲

基本的には、利用者、家族、利用者の法定代理人から苦情を受けます。その他に民生委員児童委員、ボランティア、地域住民、以前サービスを受けていた利用者などからの苦情も考えられますが、申し立てを範囲に含めるか否かは各事業所の検討課題といえます。

なるべく多くの人の意見を取り入れることが大切ですが、すべての人の意見、要望をかなえることは困難ですし、なかには利用者の立場や利益を無視した苦情などもあるかもしれません。このようなことも踏まえ、事業所において申出人の範囲は特に指定せず、苦情を受けた後の対応の中で利用者の利益を最優先に考え、解決を図ることが必要です。

なお、匿名の苦情の場合は、名前を明かしては言えない事情や重大な苦情が含まれている可能性があることが想像されることから、基本的に受けることとします。

(2) 苦情の受付

苦情の受付は基本的に苦情受付担当者が行います。なお、日常的にサービスを受けている職員には苦情を言い出しにくいといった状況も想定されるため、第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。

苦情受付担当者が受け付けた場合

- 1) 相談室等で内容を聞く等して、苦情を言いやすい環境にする。
- 2) 内容のメモをとりながら話を聞き、苦情の内容を整理する。
- 3) 苦情に対する利用者の意向を確認する。
- 4) 苦情解決責任者との話し合いを希望するか確認する。希望した場合、第三者委員の同席を希望するかどうか確認する。
- 5) 苦情内容を第三者委員に報告するかどうか確認する。

苦情受付担当者以外の職員が受け付けた場合

利用者等が、苦情受付担当者以外で信頼している職員や、日々サービスを提供している職員に苦情を話す場合も多くあります。

この場合は、1) 苦情受付担当(窓口)がいることを、確認する意味も含めて、先ず利用者等に伝えます。そして、その苦情について聴くことでの了解を得ます。2) と同様に苦情を聞き、苦情受付担当者に内容を伝えることでの了解を得ます。決して「聞いて終わり」にしたり「苦情でしたら、苦情受付担当者に言ってください。」という対応をしてはいけません。また、聞いた職員が抱え込んでもいけません。

そして、利用者の同意が得られるなら苦情受付担当者に伝え、苦情受付担当者に苦情内容をくわしく聞いてもらうようにします。

第三者委員が受け付けた場合

苦情解決責任者へ伝えることを申出人が了解した場合、第三者委員は苦情解決責任者へ連絡します。

しかし、申出人が了解しない場合は、解決にはつながりにくくなってしまふことを申出人に伝え、さらに匿名扱いでも報告できる方法を含めて、できるだけ苦情解決責任者への報告に同意するよう働きかけます。

その上でも、苦情解決責任者への報告を拒む場合は、第三者委員自身が申出人に対する相談、話し合いをすすめ、苦情解決に向けた取り組みを行うことが大切です。

(3) 受付の方法

苦情の受付には利用者の利用形態や、申出人が利用者本人であるか、家族などの関係者であるかにより、いくつかの方法が考えられます。事業者は、すべての利用者が申し出ることができるように、申出人の個々の事情に配慮する必要があり、それぞれの方法によって留意すべきことを確認した上で対応しなければなりません。例えば、文書での申し出を定めている事業所において、書面への記入が困難な利用者がある場合、文書以外でも受付を行うなど、すべての利用者が申し出られるようにしておく必要があります。

面談（来所）による受付

- ・相談室や応接室など、申出人が話をしやすい場所を用意しておく。
- ・職員や利用者が行き交う場所は避け、声が漏れず安心して相談できる場所を確保しておく。
- ・事業所内で苦情の相談をするのがためらわれる、或いは困難な利用者等に対して苦情受付担当者が訪問して面談することが必要。

文書による受付

- ・苦情申出人の氏名、申出人と本人の関係や、いつ・どこから・誰宛に送られたものなのかをしっかりと確認する。
- ・速やかに内容の整理を行い、申出人と連絡をとり、内容・意向等を確認する。
- ・氏名、連絡先の記載がなく匿名の場合は、すぐに苦情解決責任者に報告し、その後の対応を検討する。

電話による受付

- ・苦情内容を聞いたうえで、できるだけ苦情受付担当者との面談を促すことが大切。電話でじっくり内容を聞いた方がよいか、来所してもらいゆっくり話を聞いた方が

よいかは、苦情内容や申出人の状況によっても違うので、苦情受付担当者がその場で判断することになる。

・来所が難しい場合は担当者が訪問することが望ましい。

FAX・Eメールによる受付

・FAX の場合、用紙に送信元の番号が記載してある場合があるので、それを参考に返信し、必要なことは確認する。また、直接話ができるように促すことが大切。

・Eメールの場合、氏名、連絡先がわからなくても返信することができるので具体的な内容や意向など必要なことは確認する。直接話ができるように促すことが大切。

(4) 苦情受付書の記入

苦情受付書は基本的に苦情受付担当者が記入します。その際、必ず申出人に内容を確認してもらう必要があります。

なお、申出人が自ら記入した苦情申出書を受付書とすることもできます。

「指針」においては、苦情受付担当者は次の事項を書面に記録することとなっています。

苦情の内容

苦情申出人の希望等

第三者委員への報告の要否

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、立会いの要否

【苦情受付書】48 頁参照

(5) 受付の際の留意点

苦情申出人は、苦情の内容をわかりやすく、整理して苦情受付担当者に話してくれるとは限りません。苦情受付担当者は、申出人の話を確認しながら内容を明確にしていく必要があります。また、表面化している苦情の他に、潜在化しているニーズがある場合もありますので、利用者の声にしっかりと耳を傾け、利用者の思いを引き出していくことが必要です。

また、利用者以外の人から申出があった場合、苦情の内容によっては利用者への確認が必要な場合もあります。そのような場合は、利用者へ伝えてよいかどうか確認しなければなりません。

さらに、受付の際にはプライバシーに十分な配慮をし、苦情を申し出た利用者がサービスを利用するにあたって、不利益を被らないように注意しなければなりません。

(6) 匿名の対応

匿名による苦情の申し立ては、根拠のない誹謗中傷であったり、悪質ないたずらである可能性も否定できません。しかし、利用者の立場から考えると名前を明かすことによって不当な仕打ちを受けることを心配し、実名を明かすことができない場合もあります。このようなことも考え、基本的には匿名の苦情を受けることが原則です。

また、匿名の苦情の場合、申出人を探しあてるような行為をしてはなりません(いわゆる犯人探し)。問題は、誰が苦情を申し出たかではなく、なぜそのような苦情が匿名で出たのかということです。その論点を間違えずに対応していくことが重要です。

電話の場合

電話で匿名の相談を受けた場合、話しを十分に聞いた後に、できるだけ氏名・連絡先を教えてほしいことを依頼します。もちろん、プライバシーをしっかりと守ることを約束すると同時に、匿名では解決が難しいということを説明します。

受付担当者が職員であるために、氏名を明かさない場合があります。申出人が頑なに嫌がる場合には無理強いをせず、解決に向けて引き続き連絡を取りたいので申出人から定期的に電話をもらえるよう依頼をすることが大切です。

また、担当者には氏名を明かすが事業所には知られたくない、という場合は、匿名扱いで対応し第三者委員のみに報告することを伝えます。

封書の場合

匿名の封書の場合は、まったくと言っていいほど相手に連絡をとることができません。このような場合には掲示板や広報誌などを活用して、手紙をくれた人から連絡をもらう働きかけが必要です。この場合、苦情であることは伏せ、他の職員や利用者にはわからないように配慮したうえで、申出人と連絡をとることが大切です。

それでも、申出人から連絡がこない場合は、苦情解決責任者や第三者委員と相談のうえ、今後の対応策を検討します。さらに、苦情の内容が緊急性の高い重大な場合等は即、調査や事実確認を行うなどの対応が必要です。一方、重要性が低いと考えられるものに対しては、しばらく様子を見ることも必要な場合があります。

【参考】

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作りをする
- ・「苦情内容をとにかく聞く」という受容の姿勢を示す
- ・不安や不満、怒りに耳を傾け受容する
- ・不安や緊張、警戒心を和らげるよう努め安心させる

受付での確認事項

- ・誰の苦情か（利用者本人、家族、関係者）
- ・苦情の内容はどのようなことか
- ・申出人と利用者はどのような関係か
- ・申出人は何を希望しているのか
- ・第三者委員に報告してよいか
- ・利用者自身に確認してよいか（申出人が利用者本人でない場合）
- ・関係する書類や写真等があるか否か

受付のポイント

- ・口調や音声、表情、しぐさなどの事柄を見逃さない
- ・表面化している要望のほかに潜在的なニーズが隠れていないか見極める
- ・障害等で苦情の申し出が困難な場合は、個々の状況に配慮した方法や対応を行う
- ・申し出内容に無関係な質問や専門用語はさけ、わかりやすい言葉を用いる
- ・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

「福祉サービス事業者のための苦情解決制度ガイドライン」東京都社会福祉協議会（参考）

3 . 申し出内容の連絡・確認

「指針」より

3 - (3) 苦情の受付

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。

(1) 苦情受付担当者

苦情解決責任者への報告

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、すべて苦情解決責任者に報告します。もちろん、職員から苦情受付担当者に上がってきた苦情もすべて報告します。

受け付けた苦情は速やかに苦情解決責任者に報告し、その後の対応策を考えます。しかし、日常的に意見・要望レベルの苦情が上がってくる場合には、苦情受付担当者が内容を判断し、緊急性のある場合は直ぐに、緊急性のない場合には一日の終了時に報告するなどのルールを決めることも大切です。

報告する際には、客観的事実を正確に伝えることが必要です。しかし、苦情受付担当者が察した相手の気質や印象、相手の取り巻く状況なども伝えておく必要があります。

第三者委員への報告

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、基本的にすべて第三者委員に報告します。第三者委員への報告は、苦情の受理及び内容について第三者が確認できると同時に、申し出された苦情をうやむやにすることなく透明性を確保して解決が図られるために大変重要なことです。

しかし、申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示をした場合にはその限りではありません。

(2) 第三者委員

第三者委員は、苦情受付担当者より苦情の申し出の報告を受けた場合、内容の確認をし、間違いなく苦情を受け付けたこと、受け付けた内容に誤りがないことを確認するため、苦情申出人に受付報告書を通知します。

また、第三者委員へ直接苦情の申し出があった場合、第三者委員は、苦情解決責任者へ伝えることを申出人が了解したケースについて、苦情解決責任者へ連絡をします。

申出人が了解しない場合、苦情の解決に限度があることを申出人へ伝え、匿名扱いで報告する方法を含め、できるだけ苦情解決責任者への報告に同意するよう働きかけます。

(3) 苦情解決責任者

苦情解決責任者は、苦情の申し出の報告を受けた場合、苦情内容の事実関係を確認し、解決案の検討を行うこととなりますが、その時に最も重要なことは、苦情に対して施設側に落ち度があったかどうか、つまり過失があったかどうかを法的に明らかにしようとする判断や行為に陥ってはいけません。大切なことは、事故原因の分析、苦情原因の分析を徹底的に行うことが重要なことであり、強いてはそのことが、予防とサービスの向上のきっかけになることを理解しておかなければなりません。

事実関係の確認

- ・苦情内容の中から、確認する事項を整理する。
- ・申出人に了解を得た上で、事実関係を確認する。
- ・必要であれば関係機関等からも情報収集を行う。
- ・調査の経緯及び結果を記録しておく。

解決方法の検討

- ・事実確認の内容に基づき、解決方法の検討を行う。
- ・申出人の要望する手段で対応するよう検討する。
- ・必要であれば複数の解決案を検討しておく。
- ・必要に応じて第三者委員に助言を求める。

4 . 話し合い・解決案の調整

「指針」より

3 - (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による解決に努める。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。

苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いをもち、解決案を提示します。第三者委員が立ち会う場合、苦情解決責任者と苦情申出人はそれぞれ言い分や意見を述べ、第三者委員は助言や解決案の調整を行います。

苦情受付担当者は話し合いの経過及び結果を記録しておきます。

話し合いにより苦情申出人との調整がつかない場合、苦情解決責任者は、栃木県運営適正化委員会、県や市町村レベルの苦情解決機関等第三者の機関、窓口を紹介します。

5 . 苦情解決の記録・結果の報告

「指針」より

3 - (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をする。

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。

(1) 苦情対応の記録

苦情対応の記録は、事業所内のサービスの改善、向上のための貴重な情報であり、

同じ様な苦情の再発の防止に役立ちます。その場限りで終らせることなく、統計や傾向を知ることで、新たなサービスの開発やサービスの質の向上にもつながります。

また、苦情解決の過程の中では「言った」「言わない」などの食い違いが発生する場合も多々ありますので、苦情の受付から解決・改善に至るまでの経過や苦情申出人との話し合いの内容など、細部にわたって記録し整理しておくことが大切です。

なお、記録は苦情申出人の個人情報が入っているものですから、守秘義務を遵守し、ケースの保管等の扱いに注意しなければなりません。

(2) 苦情解決結果の報告

苦情解決責任者は、苦情解決結果を事業所内、第三者委員、苦情申出人のそれぞれに報告します。

結果の事業所内への報告

苦情申出人に、事業所内へ報告することについて了解を得た場合、苦情の内容、話し合いの結果を事業所内の職員へ報告し、解決策・改善方法等について確認をし、実施します。

なお、苦情申出人が特定されることを望まない場合は、報告内容に十分配慮する必要があります。

第三者委員への報告

苦情解決責任者は苦情を受け付けた後、1～2週間毎に苦情解決の取り組み状況について第三者委員へ報告し、必要な助言を受けます。

また、概ね1か月以内に苦情申出人に改善を約束した事項について、第三者委員へ報告します。

苦情申出人への報告

苦情解決責任者は、概ね1か月以内に改善を約束した事項について苦情申出人へ報告します。

6. 公表

「指針」より

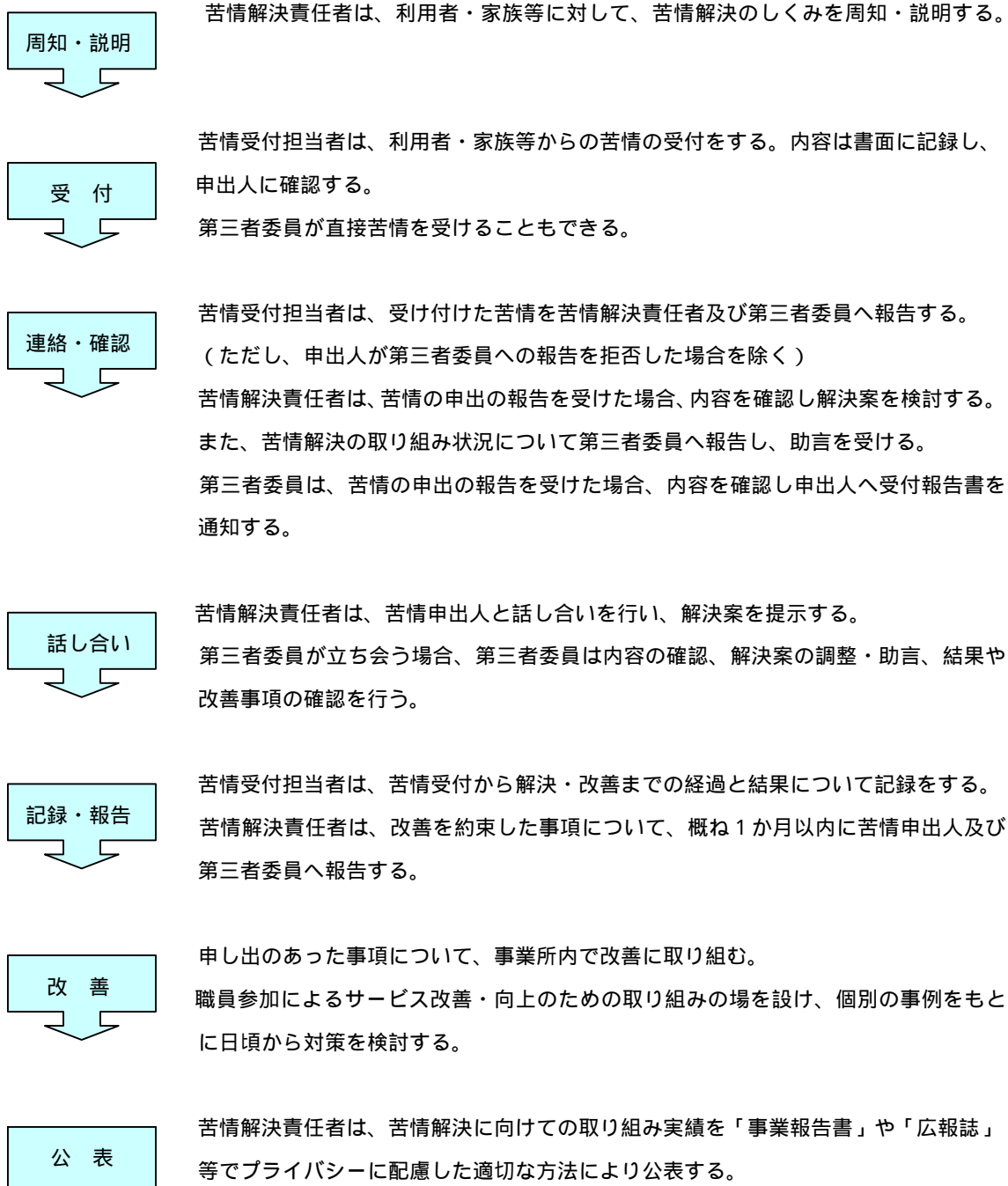
3 - (6) 解決結果の公表

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「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

苦情解決責任者は、申出人のプライバシーに十分配慮した上で、苦情解決に向けた事業所内の取り組み実績を「事業報告書」や「広報誌」等で公表します。

内容としては、申し出のあった苦情の件数 苦情の内容 解決の方法 改善の結果 などとなります。

【苦情解決の流れ】



「福祉サービス事業者のための苦情解決制度ガイドライン」東京都社会福祉協議会（参考）

【5】第三者委員の役割

1. 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

福祉サービスは、利用者と援助者という限られた人間関係と狭い空間の中で行われる対人援助サービスであるため第三者の目に触れることが少なく、また、利用者の立場からすると苦情や不満を言ったためにサービスが受けられなくなるという恐れから苦情は言いにくいという特性があります。

そのため、第三者委員が苦情を通して事業所のサービス提供場面に関わることによって、職員も良い意味での緊張感を持ちながら利用者に関わることができます。そして、事業者が利用者の苦情を隠ぺいすることや密室化することを防ぐことにもつながります。第三者の公正な目で苦情を受け止め解決を図ることにより、社会性や客観性が確保できるのです。

中立性・公正性・客観性を確保する

苦情の場合、両者の言い分が食い違っていたり、立場によって意見が違うことがあります。また、時には感情的になって、両者だけでは冷静な話し合いができない場合も想定できます。第三者委員が入ることによって、両者の立場や考え方を十分理解した上で、客観的な立場からの公正な助言が得られ、スムーズな解決に結びつけることが可能になります。

利用者と事業所を対等な立場に導く

利用者と事業所は完全に対等な関係とは言い難く、利用者が弱い立場にあるのが現状です。この関係は措置から契約制度に変わったからといえども即、改善されるものではなく、事業所の経営者や職員の意識と自覚によるところが極めて大きいと思われます。

そこで、第三者委員がまだまだ対等になり得ない利用者と事業所の間に入って、利用者の代弁的機能を果たすことにより、利用者自ら言えない意見や考えを事業所に伝えるという、大切な役割もあることに意識しなければなりません。

逆に、第三者委員は事業所からの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ます。事業者側の都合が優先され、事業者にあわせて利用者を説得するような姿勢は慎まなければなりません。

苦情を言いやすい雰囲気づくりを

第三者委員に誰がなっているか、いつ相談できるか等の利用方法についての周知は、当然事業者の責任において行うことになっています。しかし、利用者は、“何か不満はあってもなかなか言い出しにくい”“本当に話して大丈夫なのか”と不安に思っていることが多いのではないのでしょうか。第三者委員は、利用者の立場から事業者の状況を把握し、苦情を申し立てやすい雰囲気づくりに努めるよう事業者に働きかけるとともに、事業者が前向きに苦情解決制度を捉えてサービス向上に取り組むよう、積極的に助言していくことも必要です。

潜在化している苦情を表面化へ

利用者の中には事業所の職員に直接言えずに我慢しているケースも多く、苦情が潜在化していることが問題にもなっています。

第三者委員は潜在化している苦情を吸い上げるために、苦情の申し出を待つという受け身ではなく、不平・不満、意見・要望等を聞きに行くという積極的な姿勢が求められます。そのためには、日常的に利用者とコミュニケーションをとりながら、信頼関係を築き様々なことを聞き出すなどの取り組みが必要です。

2. 第三者委員の職務

苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取

事業者に対する苦情は、原則として事業所内の苦情受付担当者に申し出ることとされています。従って、第三者委員はまずこの苦情受付担当者から苦情内容について報告を受け、苦情内容を正確に把握します。(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する場合は除きます)

苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

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後、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知するとともに、苦情の内容に食い違いがないか、苦情申出人に確認します。

利用者からの苦情の直接受付

苦情解決の仕組みでは、利用者は基本的に苦情受付担当者を通して苦情を申し立てることになっていますが、事業所の職員である苦情受付担当者に話すこと自体を負担に感じる利用者も少なくありません。

そのため、第三者委員として苦情受付担当者を通さずとも、第三者委員に直接相談できるしくみづくりを、場合によっては事業者に働きかけることが望まれます。例えば、第三者委員の連絡先を利用者に公開することについても、可能な限り実施することが望まれます。

苦情申出人への助言

苦情申出人から相談をされた場合や、事業者との話し合いに際して申出人から助言を求められた場合は、第三者委員として助言をします。但し、第三者委員は基本的に利用者の立場をより尊重すべきであって、事業者よりの立場で説得するような行為は決して行ってはなりません。

事業者への助言

苦情申出人の内容を事業者に伝えるとともに、事業者として改善すべき点等がある場合は、第三者委員として助言します。

苦情申出人との話し合いに際して事業者から助言を求められた場合は、利用者の気持ちや立場に十分配慮しつつ、中立、公正かつ客観的な立場から助言をします。

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

苦情申出人あるいは苦情解決責任者の要請に応じて、両者の話し合いに立ち会います。話し合いは、まず第三者委員が苦情内容を確認したうえで進めます。

第三者委員は、両者の話し合いがスムーズにいくよう努め、中立・公正かつ客観的な立場から助言を行います。両者の言い分を十分聞いた上で、話がなかなかまとまらない場合には、両者が歩み寄れる解決案を提示します。

話し合いの結果や改善事項等については、書面で記録されることとなりますが、最終的には苦情申出人および苦情解決責任者ととも第三者委員がそれらの事項を確認します。

苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取

事業者が改善を約束した事項について、第三者委員は一定期間経過後、苦情解決責任者から改善がされているかどうかの報告を受けることになっています。約束どおり改善がなされ、結果的にサービスの質の向上につながったかどうかについても第三者委員は確認する役割があります。

また、苦情が申し立てられてから苦情が解決するまで、一定期間毎にその経過や結果について第三者委員は報告を受け、必要に応じて助言を行います。

日常的な状況把握と意見傾聴

第三者委員は、相談日などの定期的な訪問や相談日以外にも、様々な機会をとらえてできるだけ訪問を行い、利用者の日常的な状況を把握するとともに、利用者の話を聞き、相談にのったり助言をしたりする機会をつくります。また、第三者委員は事業所の状況を把握しておくことも必要です。利用者から苦情の相談を受けた時でも事業所の状況を把握しておくことで、その原因や対応方法、改善案の提示なども容易になります。

3. 活動にあたっての留意点

第三者委員が活動するにあたっては、以下の点について留意することが必要です。

匿名の苦情等への対応について

投書など匿名の苦情については、苦情受付担当者が第三者委員に報告することになります。第三者委員は、以下の点を踏まえた上で、必要な対応を行います。

匿名による苦情等の申し立ては、根拠のない誹謗中傷であったり、悪質ないたづらであったりする可能性も否定できません。

しかし、利用者の立場から考えると、現に利用している福祉サービスに対する苦情は、苦情を申し立てたことによりサービス提供者から不当な仕打ちを受ける恐れがあると、不安を抱くことはむしろ当然であり、苦情の内容が深刻であればあるほど、利用者は実名を明かすことを避けたいとなります。それだけ利用者は弱い立場にあるということを十分に考慮しなければなりません。

このような深刻なケースの場合にはたとえ匿名であっても事業者に対して直接投書することは稀であり、第三者委員や栃木県運営適正化委員会などの外部機関へ訴えることが多いと考えられます。

第三者委員は、苦情の内容に応じて可能な範囲での事実確認や必要な対応を行うこととなりますが、重大かつ深刻な要素が苦情内容に含まれているときは、事業者に対する対応や、苦情申出人のプライバシーの配慮等、通常のケース以上に慎重な取り扱いを要することとなります。事業者が匿名の投書者を詮索することにより、匿名の投書者が不利益を被るような事態にならないよう、あらかじめ苦情解決責任者に対して厳重に注意を促すことが必要な場合もあります。

また、匿名であるために苦情の具体的な内容や基本的な事項が確認できない場合には、事実上取り扱いが不可能となることもありますが、それは匿名の申出であることの必然的な制約であるため、やむを得ないものといえます。

客観的な立場で、事実確認にもとづき公正な判断による解決を

利用者からの苦情が、例えば施設内の事故についてであった時、いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように、といったいわゆる5W1Hについて、苦情申出人と事業者及び関係者、目撃者などから話を聞きます。そして、事業者側に責任があったために起こった事故なのか、本人に起因する事故なのか、あるいは利用者同士による事故なのか、等の事実を明らかにしなければなりません。第三者委員は、可能な限り様々な視点から事実関係の把握や調査を行い、その上で、公正、妥当かつ苦情申出人と事業者が歩み寄れる解決案を調整していくことが求められます。

福祉サービスの利用者の状況を踏まえた対応を

第三者委員が置かれる社会福祉事業は広範囲に及び、その対象も児童、身体障害者、知的障害者、精神障害者、高齢者と合わせて幅広いものとなります。

第三者委員は、できるだけその対象者の状況についての知識を習得し、コミュニケーションの取り方を工夫することが必要となります。例えば、聴覚障害者の人には筆談を用いる、視覚障害の人には関係書類をひとつひとつ読み上げる、高齢者にはゆっくり時間をかけて何度も説明することなどが求められます。

第三者委員自らもサービス内容のチェックを

福祉サービス利用者の中には、例えば、乳児が自ら苦情を言葉にして訴えることが不可能であるように、年齢や障害、家族等の保護者や代理人の不在などによって、本人から苦情の申し出が期待しにくい利用者もいます。このような利用者を対象とする第三者委員は、利用者の立場に立って、サービス内容、提供方法、利用のしやすさなどについてチェックすることが望まれます。

福祉サービス利用者との信頼関係づくりが大切

悩みごとや不平や不満、苦情などは、信頼できない人には相談しにくいものです。特に、福祉サービスの利用者は、申し立てることによっての不利益を考えるため、本当に信頼した人でないと話をすることができません。そのために、第三者委員は、利用者やその家族と日頃から話す機会をつくり、何でも話せる信頼関係を築いておくことが大切になります。

守秘義務の厳守

基本的なことですが、第三者委員として知り得た個人情報や秘密は漏らしてはなりません。もちろん、第三者委員を終えたあとも同じです。

これは、家族や友人、地域の人にはもちろんですが、事業所に対しては申出人の意見を確認しながら、伝えてよいかどうかの判断をしながら進めることが原則です。申出

人は、事業所職員に伝えて欲しくないことも第三者委員には心を開いて相談することがあります。

最初から「事業所にどう話すかは相談しながら決めましょう。気兼ねなく相談してください。」というように、安心して何でも話せる雰囲気作りが求められます。

他の苦情解決機関や栃木県運営適正化委員会と協力関係を

基本的には、第三者委員と事業者の間で解決できることが望まれますが、他の苦情解決機関や栃木県運営適正化委員会に相談することや、他機関へ解決を委ねることが必要な場合もあります。むしろ、第三者委員として取り扱いが困難なケースについては、無理に問題を抱えこむのではなく、適切な外部機関に迅速につなげることが重要です。但しその際は、必ず利用者に相談し同意を得ておくことが必要です。

利用者が、事業者や第三者委員に苦情を申し出ることが第一義的と思われませんが、外部の苦情解決機関に申し出ることもあります。その場合の解決について、苦情の内容によっては当事者同士の話し合いが勧められ、さらに第三者委員に協力を求めることも考えられます。

外部の苦情解決機関から協力を求められた場合、第三者委員は必要に応じて当事者の同意を得たうえで、利用者あるいは事業者の窓口となったり、苦情解決機関が行う話し合いや解決案の提示の際に立ち会ったり、その後の利用者と事業者の関係を見守るなど、問題解決にあたって外部の苦情解決機関との協力関係をつくることが望まれます。

また、第三者委員として、どのような機関があるのか事前に調べ、何かあった時には適切に外部機関につなげることができる協力体制を築いておくことが必要です。

4 . 第三者委員の活動例

§ 随時、電話で苦情相談を受け付ける

利用者や家族がいつでも相談できるよう、第三者委員の電話番号や連絡先を公表するなどして、随時、電話での苦情相談を受け付けます。しかし、第三者委員の方々の生活や事情もありますので、留守時の対応方法や電話をする時間帯など、ある程度の約束事を決め、第三者委員に過大な負担がかからないように配慮することも大切です。

§ 相談日を定期的に設ける

「毎週火曜日は第三者委員の相談日」などのように定期的に相談日を設け、第三者委員に事業所に来ていただき、相談室などで直接相談を受けてもらいます。相談室に

入ったことを他人に見られるので行きづらいという場合には、事業所以外の場所で実施したり、入居者の部屋を回ったりするなど、それぞれの事業所に応じた工夫を行いながら、利用者や家族が気兼ねなく相談できるよう配慮することが重要です。

§ 施設訪問を行う

利用者との信頼関係をつくるためにも、できるだけ利用者とのコミュニケーションを図ることが大切です。また、事業所の状況やサービスの実情を把握することも重要であり、第三者委員は施設や事業所を訪問し、利用者や職員などと話す機会を意図的に多く作ることが求められます。

また、事業所の一日の流れを知ったり、利用者と一緒に過ごす時間を多くとったりするために、宿泊体験をするなどの方法もよいと思われます。

§ 行事に参加する

イベントの際に、第三者委員にも一緒に参加してもらう方法もあります。これは、突然事業所を訪問するよりも、スムーズに利用者とのコミュニケーションがとれると考えられます。何かを一緒に行うことで親密感や一体感を感じることができ、利用者も第三者委員本人も構えることなく馴染めることとなります。様々な行事を通して、利用者との信頼関係をより深くすることが大切です。

§ 第三者委員あて「相談・意見箱」の設置

「目安箱」等と称し、文書で事業所に対する意見、要望、苦情等を受け付ける仕組みをとっている事業所は比較的多いと思われます。しかし、この場合は職員が直接開封するため、投書をためらう利用者等もいることが予想されます。

そのため、開封するのを第三者委員に限定し、第三者委員宛の意見箱等を設置するのも一つの方法です。しかも、そのことを利用者や家族等にもきちんと周知することが大切です。

§ 家族会・保護者会に参加する

第三者委員が直接家族会・保護者会に参加し、事業所職員とは違った立場で苦情解決の制度について説明することも大切です。また、家族などに第三者委員の顔と名前を覚えてもらうことも非常に重要なことです。

家族会・保護者会での意見や要望・苦情を聞いたり、家族と個別に話しができる時間の設定も大切です。

§ 職員会議や職員学習会に参加する

事業所の状況を理解することも第三者委員としては必要です。事業所の了解を得て、職員会議や職員学習会等に出席するなどして、職員の姿勢や意欲、また、事業所自身サービスの向上に努めているかどうかを把握することも一つの方法です。

場合によっては、第三者委員として助言することも必要です。

§ 第三者委員同士の意見交換や他施設の訪問を行う

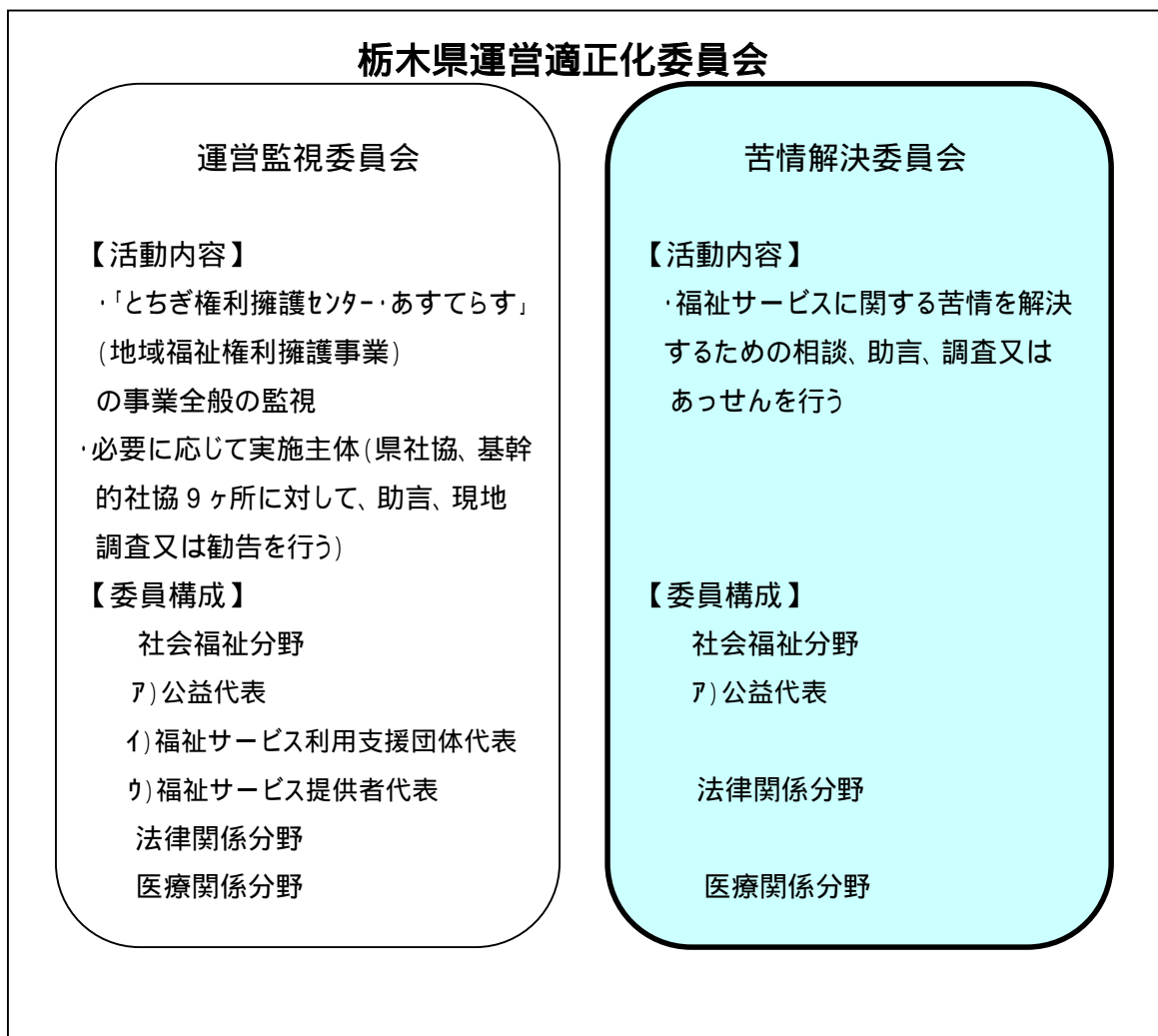
同じ種類の施設や在宅サービスでも、事業所によって利用者へのサービス内容や提供方法はかなり異なったものとなります。ひとつの事業所のサービスしか知らないと打開策も行き詰まることが考えられます。第三者委員としては、できるだけ他施設や他業種、他事業の第三者委員と交流を図ったり、施設の場合には他施設を訪問することも活動の参考となります。

【6】運営適正化委員会

1. 運営適正化委員会とは

平成 12 年 6 月 7 日に公布・施行された社会福祉法第 83 条で規定された「運営適正化委員会」は 福祉サービス利用援助事業(地域福祉権利擁護事業)の適正な運営を確保する 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 ことを目的として都道府県社会福祉協議会に設置された委員会です。

そのため、委員会は2つの合議体からできています。栃木県では 地域福祉権利擁護事業 とちぎ権利擁護センター「あすてらす」の運営監視 = 運営監視委員会 福祉サービスの苦情を解決 = 苦情解決委員会 として運営しています。したがって、苦情解決のために実際に担う委員会は、栃木県運営適正化委員会の「苦情解決委員会」が行います。



２．運営適正化委員会（苦情解決委員会）の役割

福祉サービスの苦情については、第一義的には利用者と事業者との当事者間において適切な解決が図られることです。しかし、当事者間で話し合ったけれど、なかなか双方がその解決方法に合意できず、一向に事態が進展しない場合があります。

また、福祉サービスの苦情は、利用者が苦情を言うと事業者に不快に思われたり、利用できなくなるのではないかと考えて、不満や苦情を言い出しにくいという特性をもっています。このことから、苦情があったとしても心理的に直接事業所の苦情受付担当者に苦情を申し出ることが困難な場合もあります。

さらに、苦情は言ったけれど、職員が十分に話しを聞いてくれなかったり、逆に余計に苦痛を感じるような扱いを受けてしまうということも予想されます。

運営適正化委員会はこのような場合に、福祉サービスに関する苦情を適切に解決するため、助言、相談、調査若しくはあっせん又は県知事への通知を行うことにより、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援するとともに、福祉サービスの利用者の権利を擁護する役割をもっています。

社会福祉法第85条（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

- 1 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。
- 2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

社会福祉法第86条（運営適正化委員会から都道府県知事への通知）

- 1 運営適正化委員会は、苦情の解決に当たり、当該苦情に係る福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認めるときは、都道府県知事に対し、速やかに、その旨を通知しなければならない。

資料編

障 第 452 号
社援第 1352 号
老発第 514 号
児発第 575 号
平成 12 年 6 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等の一部を改正する等の法律(平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 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 22 年法律第 67 号)第 245 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 65 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、前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

苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。

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。

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、複数事業所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(理事は除く)、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、評議員会への諮問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出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申出人への助言
- オ 事業者への助言
- カ 苦情申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傾聴

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による解決に努める。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をする。

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「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

障 第 615 号
老発第 598 号
児発第 707 号
平成 12 年 8 月 22 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
厚生省老人保健福祉局長
厚生省児童家庭局長

児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令の施行について

先般、社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律（平成 12 年法律第 111 号。以下「改正法」という。）が成立し、平成 12 年 6 月 7 日に施行されたことに伴い、今般、児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令（平成 12 年厚生省令第 112 号。以下「改正省令」という。）が公布され、平成 12 年 9 月 1 日から施行されることとなったが、その実施に当たっては、下記の事項に留意するとともに、事業者等に対する周知につき、特段の御配慮をお願いしたい。

なお、事業者等が苦情解決に取り組むに当たっての具体的な方法に関する指針については、「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について」

（平成 12 年 6 月 7 日障第 452 号、社援第 1352 号、老発第 514 号、児発第 575 号大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老人保健福祉局長、児童家庭局長連名通知）により別途通知されているので、留意されたい。

なお、この通知は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的な助言であることを申し添える。

記

1. 苦情への対応に関する児童福祉施設最低基準等の一部改正について

(1) 改正の趣旨

改正省令における苦情への対応に関する事項の改正の趣旨は、今般、改正法による改正後の社会福祉法において、社会福祉事業の経営者や都道府県社会福祉協議会に置かれる運営適正化委員会（以下、「運営適正化委員会」という。）による苦情の解決についての規定が整備されたことを踏まえて、児童福祉施設最低基準（昭和 23 年厚生省令第 63 号）、養護老人ホームの設備及び運営に関する基準（昭和 41 年厚生省令第 19

号)、知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準(平成2年厚生省令第57号)、身体障害者更生援護施設の設備及び運営に関する基準(平成12年厚生省令第54号)並びに精神障害者社会復帰施設の設備及び運営に関する基準(平成12年厚生省令第87号)(以下「児童福祉施設最低基準等」という。)において、施設の経営者に対して、利用者等からの苦情に適切に対応するための必要な措置を採ることを義務づけること等により、利用者等に実際にサービスを提供している施設において、第一義的に苦情の適切な解決を図ろうとするものであること。

(2) 苦情の申出人の範囲

今回の省令改正によって児童福祉施設最低基準等に基づきその苦情に対して施設において必要な措置を講じなければならないこととされた者には、入所者等本人のほか、本人の苦情を代弁する家族及び代理人を含むものであること。

また、これらの者のほか、児童福祉施設については「保護者等」が、また、知的障害者援護施設については「保護者」が位置付けられているところである。児童福祉施設最低基準における「保護者等」には、児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条に規定する保護者のほか、以下のような者も含まれ得るものであることに留意されたい。

児童が施設に入所している等児童と別居しているため、現在は児童を監護していない親権者

施設入所した児童に親権者がいない等により未成年後見人に選任された者

(3) 必要な措置の内容

児童福祉施設最低基準等において規定された「窓口を設置する等の必要な措置」とは、具体的には、

施設長が苦情受付担当者を指名する等苦情受付の窓口を決めること

施設内における苦情解決のための手続の明確化

苦情受付の窓口及び苦情解決の手続の入所者及び施設職員等に対する周知等の措置である。

における「苦情解決のための手続」としては、

- ・入所者等からの苦情を受付ける。
 - ・苦情を受け付けた者が、苦情内容及び当該入所者等の意向等の確認を行う。
 - ・苦情を受け付けた者が、受け付けた苦情及びその対応状況等を施設長等苦情の解決に責任を持つ者に報告する。
 - ・苦情申出人と苦情の解決に向けて話し合う。
 - ・苦情を申し立てた入所者等に対して、苦情への対応内容について通知する。
- 等の手順が想定される。

また、手続の明確化の方法としては、施設内の規定への記載等が想定される。

さらに、の周知の方法としては、施設内の分かりやすい場所に掲示することや、

入所時等の機会をとらえ、入所者等に直接説明すること等が想定される。

2 知的障害者デイサービスセンターの法定化に伴う知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準の改正について

改正法の施行により、知的障害者デイサービスセンターが法律上、知的障害者援護施設に位置づけられたことに伴い、知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準に、知的障害者デイサービスセンターの設備及び職員配置についての基準を追加したものである。

なお、知的障害者デイサービスセンターの運営に当たっては、引き続き、「在宅知的障害者デイサービス事業の実施について」(平成3年9月30日児発第831号厚生省児童家庭局通知)に留意いただきたい。

3 特別養護老人ホームの入所者が運営適正化委員会に苦情を申し立てた場合の取扱いについて

特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第46号)については、介護保険法の施行に伴い、既に苦情処理に関する規定(第29条)が設けられていることから、今回の改正省令の中では基準省令の改正は行っていないところである。

特別養護老人ホームについては、介護保険法に基づく苦情処理の手続が基本となることから、運営適正化委員会ではなく、市町村や国民健康保険団体連合会での苦情処理で対応することが基本であるが、特別養護老人ホームの入所者が、運営適正化委員会に苦情を申し出た場合には、それに関係する運営適正化委員会の調査にできる限り協力するよう、特別養護老人ホームを経営する者等に対する周知について特段のご配慮をお願いしたい。

〔書式〕

(苦情受付担当者)

【秘】

苦情受付書

受付日	平成 年 月 日 (曜日)		苦情の発生時期	平成 年 月 日	受付	
記入者			苦情の発生場所			
申請人	氏名(フリガナ)		住所			
	利用者との関係					
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入						
苦情の内容	相談の種類	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()				
申出人の希望						
備考						
申出人の要望	話を聞いて欲しい 教えて欲しい 回答が欲しい 改めて欲しい その他【 】					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否		要	否	確認欄【 】	
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否		要	否	確認欄【 】	

相談記録						
想定原因	説明情報不足	職員の態度	サービスの内容	サービス量	権利侵害	その他()
処理経過						
結果						

〔書式〕

(第三者委員 苦情申出人)

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人 様

第三者委員名 印

苦情解決受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付)についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日(曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他()
苦情の内容			

〔書式〕

(苦情解決責任者 第三者委員、苦情申出人)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員（苦情申出人） 様

苦情解決責任者 印

平成 年 月 日付けの苦情（受付 ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

【掲示・パンフレットに盛り込む内容（例）】

平成 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

社会福祉法第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できます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受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) 都道府県「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、栃木県社会福祉協議会に設置された「栃木県運営適正化委員会」に申し立てることができます。

<連絡先> 〒320-8508 宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ内

028-622-2941 FAX028-622-2316

【モデル】 における苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、 が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者(以下「責任者」という。)を置く。責任者は理事長が任命した者をもって充てる。

2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知(「掲示パンフレットに盛り込む内容」参照)するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を置く。担当者は理事長が任命した職員をもって充てる。

2 担当者は、次の職務を行う。

- (1)利用者からの苦情の受付
- (2)苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3)受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第4条 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(以下「委員」という。)を設置する。

2 委員は 名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。

3 委員の任期は 年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

(委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1)担当者から受け付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)本事業所への助言

- (6) 苦情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

(苦情の受付)

第6条 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

- 2 苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録(書式 参照)し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - (1) 苦情の内容
 - (2) 苦情申出人の希望等
 - (3) 委員への報告の要否
 - (4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否

(苦情の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が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 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 委員は、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(書式 参照)する。

(苦情の解決)

第8条 責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。その際、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

- 2 委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。
 - (1) 委員による苦情内容の確認
 - (2) 委員による解決案の調整、助言
 - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録・報告)

第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

- (1) 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。
- (2) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告(書式 参照)をする。

(苦情解決結果の公表)

第10条 個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について事業報告書等に掲載し公表する。

(秘密保持義務)

第11条 委員、責任者及び担当者、またはこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

付 則

この規程は、平成 年 月 日 から施行する。

【参考資料・文献】

- 「福祉サービス事業者のための苦情解決制度ガイドライン」（東京都社会福祉協議会・2000年1月）
「よりよいサービス提供をめざして」（滋賀県社会福祉協議会・滋賀県運営適正化委員会・2002年3月）
「苦情（利用者の声）対応のシステムづくり」（長野県福祉サービス運営適正化委員会・2002年3月）

福祉サービス事業者のための苦情解決体制整備マニュアル

発行 2003年 3月
発行者 栃木県運営適正化委員会
(栃木県社会福祉協議会内)
〒320-8508 宇都宮市若草 1-10-6 とちぎ福祉プラザ内
028-622-2941 Fax028-622-2316
Eメール asu.sw@dream.ocn.ne.jp