

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.48

〈平成30年 7月発行〉

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談センター
TEL:052-910-7976 FAX:052-910-7977 【発行・850部】

目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ①・・・1
2. 福祉サービス苦情調整委員・・・2
3. 平成29年度の相談統計より・・・3
4. 事業所への支援事業を活用下さい・・・4



1. 苦情調整委員からのメッセージ①

今年度の特集は、毎月の苦情調整委員会の審議、施設相談事業「サポートくん」の助言や、施設訪問相談事業など、多岐にわたって活躍いただいている苦情調整委員より、苦情対応の現場に役立てていただくためのメッセージを掲載します。

～職場改善につながる苦情対応システムとは～

苦情調整委員 奥田 亜由子

苦情対応の相談にのる中で、コミュニケーション不足が原因になると強く思うことがあります。コミュニケーションというのは、利用者や家族と施設側、職員だけの関係ではありません。職員同士、職員と管理者の間でのことでもあります。

利用者やご家族との信頼関係を結ぶことが、質の高い支援・ケアにつながってきます。しかし、どうしてもサービスを利用する側、提供する側という関係で、対等な関係にはなりづらいために、利用者や家族からの「要望や意見」に施設側、職員側が敏感に反応し、「苦情」にしてしまうことがあります。また、施設を利用したいがために、要望や意見があっても何も言わずに我慢してしまう利用者や家族もいます。

態度や笑顔や声掛けといった表面的なことで、職員の印象が異なったりします。人によって、話しかけにくいと感じる場合もあり、職員の方から、利用者や家族の様子を観察して要望や希望を引き出そうと働きかけをすることも必要です。それくらい、要望や希望や意見は言いにくいものだ

いうことを施設側、職員側は肝に銘じる必要があります。

そんな中で、明確に要望や意見を伝えてくれる利用者や家族が存在した場合、他の人も同様なことを感じているかもしれないと、対人援助業務、業務改善につながるチャンスととらえた方が良いのではないのでしょうか。

しかし、「あの職員さんの対応が良くない」などと苦情を言われてつらい気持ちになることもありますし、職員自身が個人の責任と感じてしまうと、離職にもつながりかねません。

そうならないために、要望や意見、苦情などは、組織的に把握し、現場と管理責任者で会議を開き、事実関係の把握と適切な対応や改善策を検討することが必要になります。決して職員個人の責任で終わらないためです。

寄せられる苦情の中には、職員の接遇の課題があるかもしれません。そういう場合は、職員研修や適材適所の配置の検討など、組織で判断することが求められます。組織的な対応ができれば、他の利用者や家族にとっても質の高い支援ができることにつながります。

例えば、苦情対応マニュアルを全職員に周知されていますでしょうか。要望及び苦情の相談記録や検討会議の記録の様式があり、書きやすい形になっていますでしょうか。また、その記録を関係職員が目を通せる形になっていますでしょうか。

困った事柄をオープンにし、共有することで、同じ失敗はしなくなるものです。それは、利用者や家族だけのためではなく、働く職員を守ることにもつながります。

働きやすい職場、相談しやすい職場づくりが苦情解決には一番大事なことなのです。

2. 福祉サービス苦情調整委員

苦情調整委員は定期的に苦情調整委員会を開催し、合議制により適切な苦情の解決に向けての方策を審議し、事業者に対する助言や提言を行います。

【福祉サービス苦情調整委員名簿】

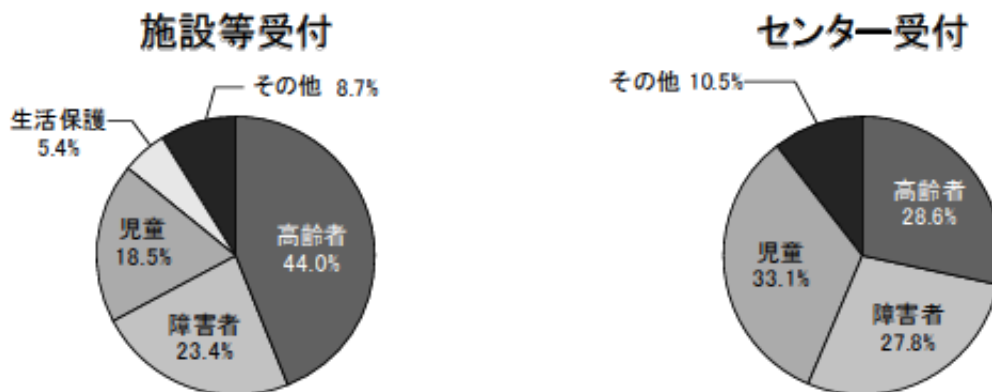
平成30年6月1日現在（順不同、敬称略）

氏名	所属
新 信 聡	愛知県弁護士会
福 井 聰 子	元名古屋文化学園保育専門学校 専任教員
手 嶋 雅 史	椋山女学園大学人間関係学部 教授
佐々木 裕 子	愛知県看護協会 / 愛知医科大学看護学部 准教授
田 中 恵津子	元名古屋市公立保育園長会 会長
奥 田 亜由子	愛知県社会福祉士会 / 日本福祉大学 非常勤講師

※委員任期は、平成29年6月1日～平成31年5月31日

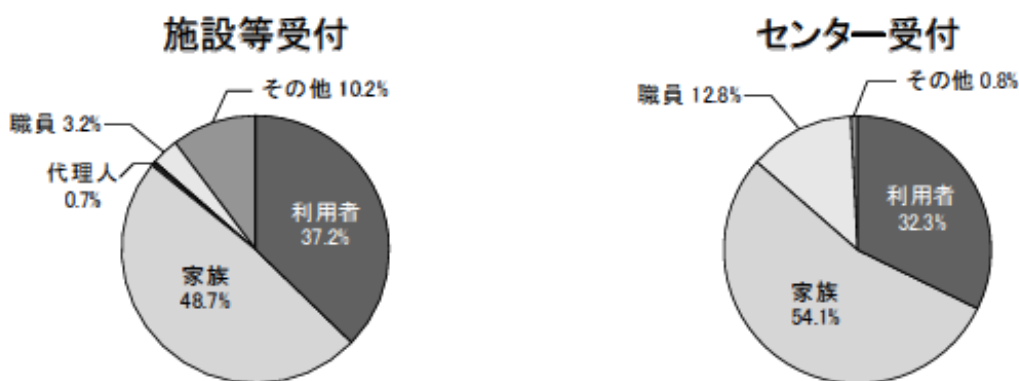
3. 平成 29 年度の相談統計より

(1) 苦情申立・相談対象施設の分野別内訳



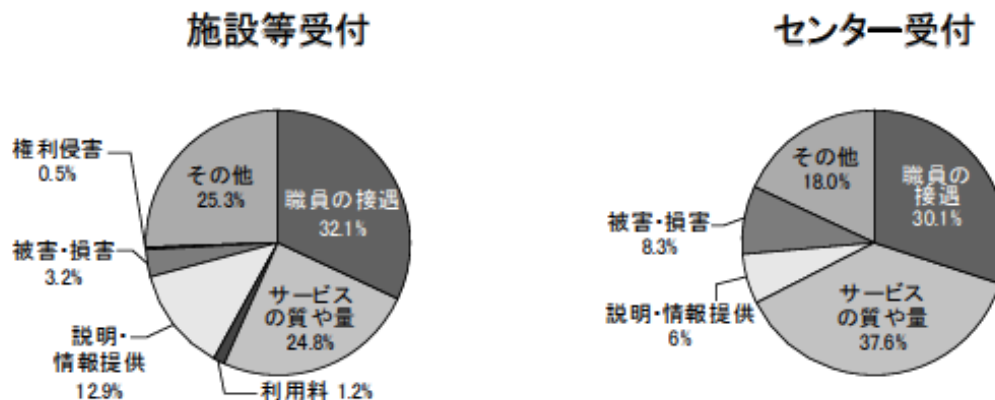
◇施設等受付：契約事業数では 15%程度の高齢者施設が 44%を占めています。苦情解決システムが機能している事業所ほど、苦情受付状況の報告率が高いようです。センター受付：高齢・障害・児童施設の 3 分野の割合がほぼ近接しています。

(2) 苦情申立・相談者の内訳



◇施設等・センター受付分とも「家族」の割合がほぼ半数となっています。センター受付分では「職員」からの相談が約 13%を占めているのが特徴的です。

(3) 苦情申立・相談内容の内訳



◇施設等・センター受付分とも「職員の接遇」が約 3 割を占めていますが、センター受付分では「サービスの質や量」がそれを大きく上回り、4 割近くを占めています。

4. 事業所への支援事業をご活用ください

★施設訪問相談事業★ (平成 29 年度実績 1 回)

苦情調整委員が、契約事業所を訪問し、苦情解決責任者や受付担当者、現場の職員との懇談やアドバイスを行います。職員の苦情解決制度への理解促進、研修の一環としても、是非ご利用ください。

○実施時間：平日の原則 9 時から 16 時の時間帯で 2 時間程度。

○内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談や研修。サービスの質の向上や利用者処遇に関する相談にも、可能な限り助言させていただきます。

○申込方法：電話・FAX・メールにてご相談ください。



★施設相談事業サポートくん★ (平成 29 年度実績 4 回)

福祉サービス苦情相談事業契約施設の皆さまをサポートする相談事業です。利用者さんへの処遇面で、疑問に思うことや、対応に苦慮することはありませんか？専門的助言が欲しいなあと思うことはありませんか？

“そんな時は、いつでもお気軽にご相談ください。”

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、それぞれの専門的立場からアドバイスさせていただきます。原則として、相談をお受けしてから 5 日以内（土・日・祝日は除く）に回答させていただきます。

○内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談なら、どんなことでも結構です。（ただし裁判、行政不服申し立てや福祉サービスの制度改正に関わる事項を除く。）

○利用方法：電話・FAX・メールにてご相談ください。



苦情相談センターからのお知らせ

☆苦情受付報告がメールでも出来るようになりました！

FAX でも、メールでもどちらでも構いません。よろしくお願い致します。

E-mail アドレス：kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp

様式は市社協ホームページ下記 URL からダウンロードできます。

<http://www.nagoya-shakyo.jp/houjin/complain.html#07>

☆苦情受付報告書は 0 件でも、翌月の 15 日までにご利用します。

福祉サービス苦情相談センター

名古屋市北区清水四丁目 17-1 総合社会福祉会館 5 階

TEL:052-910-7976 (平日 9~12 時及び 13~17 時) FAX:052-910-7977