

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.29

〈平成23年12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・500部】

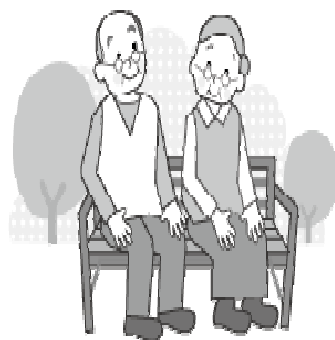
目次～

真の顧客満足(CS)とは	1
昨年度の苦情事例について	2
平成22年度の実績	3
センターからのお知らせ	4



1. 真の顧客満足(CS)とは

9月に開催された今年度の第1回苦情相談事業研修会（講師：インターリスク総研 砂川直樹氏）で顧客満足（CS）についてのお話がありました。それによればCSの定義とは「お客さまの期待を上回る商品・サービスの提供やお客さま対応を行うことによってお客さまが満足すること」だそうです。つまり利用者へ単にサービス提供しているだけではCSを追求できているとは言えないのです。利用者が気付いていない潜在的ニートなサービス、対応を提供することがCS活動なのです。そしてそのための近道は、「職員のやる気を引き出し、職員が仕事の満足感を得られるようにすること＝職員満足（ES）を高めること」だそうです。そのようにCSが高まれば、施設等に直接寄せられる苦情や潜在的不満も減っていくとのことでした。



逆にこれを怠りCSが低くなると、苦情が増え、対応に要する労力と時間の増大、直接不満を口にしない人が黙って去っていき、口コミ等で悪いうわさをさらに広がり、結局、評判を落としてしまうという悪循環に陥るそうです。

CSと言うと、福祉サービスの分野では「何となく馴染めない」と感じる方もいるかもしれませんが、利用者主体の一步踏み込んだサービス提供するということは、CSという言葉に関係なく求められるものではないでしょうか。

2. 昨年度の苦情事例について

□昨年度の苦情申立事例をいくつか、みなさまに今後の参考のために掲載します。(一部若干ですが内容を変更しています)

○児童福祉施設にて

・子どものお尻がかぶれていた。職員は適切にオムツ交換等対応しているのだろうか。

☆苦情調整委員会での意見等

・家族は、現施設へ変わってきたばかりで、保護者も慣れない環境の中で子どもと同じで戸惑っているのではないのでしょうか。親と施設が一緒になって子どもを育てることが大事です。親は子どもが家でどのような生活をしているか担当職員へ伝えていただきたい。

■施設での対応等

・新年度で担当職員にも気持ちの余裕がなく、直接話しをする機会を設けることができなかったが、その後担当職員と保護者との話し合いができ、理解していただけました。

○児童福祉施設にて

・施設長が勤務時間中に自分の携帯電話をポケットに入れて触ってばかりいる。子どもの前で平気でメールをしている。よくないのではないかと。

☆苦情調整委員会での意見等

・勤務中は携帯電話を使用しないことになっているが、所管である行政からはどのような指導がされているのだろうか。

■施設での対応等

・外でのサービス提供時の連絡に携帯電話は利用している。私的な利用はしていないが、保護者にそのように受け取られてしまったことについては反省をし、今後は誤解されないよう注意していくこととなった。

○高齢者福祉施設にて

・申立者が施設内でたばこを吸っていたところ、同じ入所者から顔を殴られた。施設長へ部屋を変えてほしいと言ったが、聞き入れてもらえない。

☆苦情調整委員会での意見等

・さまざまな問題を抱えて暮らす100人超の入所者の生活支援は大変であると想像できます。しかし、施設は旧来型の管理ではなく、利用者が処遇を受けるといふ福祉サービスの利用者であることを認識していただきたいと思います。「前例がない」という発言は管理的な側面があるのではないのでしょうか。

■施設での対応等

・委員会の意見も踏まえ、施設長と申立者が、何度か話し合いを行った結果、申立者の要望を受け入れていくこととなった。

3. 平成22年度の実績

(1)平成22年度 苦情解決処理状況等

苦情申立件数 ・ ・ ・ 61件

①施設等別内訳

(件)

区 分	高 齢	障 が い	児 童	保 護	居宅介護等	そ の 他	合 計
事業所受付	13	22	6	0	1	0	42
センター受付	2	4	10	0	3	0	19
合 計	15	26	16	0	4	0	61

② 申立者別内訳

(件)

区 分	利 用 者	家 族	代 理 人	職 員	そ の 他	合 計
事業所受付	15	24	0	1	2	42
センター受付	7	12	0	0	0	19
合 計	22	36	0	1	2	61

③ 苦情内容別内訳

(件)

区 分	職員の接遇	サービスの質や量	利 用 料	説明・情報提供	被害・損害	権利侵害	その他	合 計
事業所受付	15	8	2	5	2	1	9	42
センター受付	8	2	0	6	2	0	1	19
合 計	23	10	2	11	4	1	10	61

④処理結果

(件)

区 分	相談助言	紹介伝達	第三者委員への申立斡旋	そ の 他	継 続 中	意見要望	合 計
事業所受付	26	0	0	0	6	10	42
センター受付	0	0	19	0	0	0	19
合 計	26	0	19	0	6	10	61

(2)平成22年度苦情相談件数（センター受付分のみ）

区 分	高 齢	障 が い	児 童	保 護	居宅介護等	そ の 他	合 計
センター受付	16	7	16	1	10	5	55

(3)委員会活動実績

区 分	担当委員活動			委員会活動		委員活動	合 計
	書面調査	実態調査	立会い	開催	提言	訪問・相談等	
回 数	0	1	0	12	0	4	17

4. センターからのお知らせ



契約事業所への支援事業について

苦情相談センターでは「施設訪問相談事業」「サポートくん（施設相談）」を通して契約事業所の支援を進めていきたいと考えております。お困りごとが発生した時はもちろんのこと、職員会議や研修会など様々な場面でご活用いただきますよう是非ご検討ください。

パネル・パンフレットの配布について

施設の第三者委員を苦情相談センターに委託されていることを利用者やご家族に知っていただくことで、「第三者の相談窓口を整備している施設」である安心感も一緒に伝えていただけたらと思います。そのためのツールとして「窓口掲示用パネル」や「利用者用パンフレット」をお配りしておりますので、パネルがない・見づらくなっている場合やパンフレットの在庫がなくなった場合にはご連絡ください。

○苦情申立窓口の掲載「パネル」



事業所窓口にて苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員を利用者等へ案内するための「案内パネル」を配布しています。パネルを適切に掲示していただくことにより、苦情解決の仕組みに関する理解を深めるとともに、苦情相談センター（第三者委員）の活用により事業所と利用者等との良好な関係づくりを図ることを目的としています。

○福祉サービス苦情相談センター「パンフレット」／利用者向け



苦情相談センターの利用のきっかけづくり、苦情解決制度の理解の促進を目的としています。

「パネル」に摩耗・破損がある場合や、配布する「パンフレット」が無くなった場合はセンターへご一報を！

苦情受付実績報告について（お願い）

苦情相談センターでは、全契約事業所を対象に苦情申立実績の月次報告をお願いしております。これは「どの施設種別でどんな苦情内容が申し立てされているか」を把握し、適切なサポートを行うために集計・分析するものです。苦情を基にこれまでの処遇を見直し、より良いサービスを提供していくための糧として活用するため、事業所で直接申し立てを受け付けた苦情実績の報告にご協力をお願いいたします。

－実績報告は、FAX専用様式を使って翌月の15日までに！－