

# 福祉サービス苦情相談

# センター通信 No.51

〈令和元年 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・900部】

## 目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ④・・・1
2. 福祉サービス苦情調整委員・・・3
3. 施設訪問相談事業の報告・・・3
4. 事業所への支援事業を活用ください・・・4



## 1. 苦情調整委員からのメッセージ④

昨年度に引き続き、施設訪問相談事業や施設相談への助言などに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。

### ～苦情と個別支援計画～

苦情調整委員 椋山女学園大学教授 手嶋 雅史

#### 1 「便利・安全・快適」は厄介？

私ごとで恐縮ですが、停電予定日時のお知らせハガキが届きました。5月とはいえ真夏日が続いている午後の3時間半。真っ先に頭によぎったのが「冷蔵庫」。大丈夫！我が家には「太陽光パネル」があるではないか！しかもこういった停電時のためにと自立運転可能契約にしてあったはず。早速、操作パネルに向き合いますが、どのボタンを押したら良いのかわからず、慌てて説明書を探すことに。しかし、どうにもわからず翌日、メーカーに問い合わせ。

ここで致命的な事が判明します。運転開始操作は「事前に予約設定できない」のです。では平日の午後1時に一体誰が設定操作をするのだ？ 理解しているのは自分しかいない・・・仕事をそんなことで休めるはずもない・・・家族も皆同じだ。結果、「冷蔵庫は開けなければなんとかなる。ただし溶けそうなものは食べてしまおう！」というその場しのぎの結論を私は出したのでした。

いよいよ停電当日、冷蔵庫を気にしながら帰路につき、玄関のインターホンを押すと全く反応があ

りません。どうやら防犯のためと設置したカメラ付きインターホンは停電のためエラーが発生していたようです。こんなこともあるのだな〜と苦笑しながら玄関を開け、まずは冷蔵庫の中身を確認。なんとか大丈夫。気を取り直して食事を済ませ、今度は「お風呂」に入ろうと、いざ蓋を開けると、「あふれんばかりの水量」。これも停電による初期化で満水設定となっていたのです。こんなことも重なるのだな〜と再び苦笑しながら、インターホンやら給湯の再設定の方法をインターネットで調べようとパソコンを開くと、なんと今度は「wi-fi ルーター」に接続しないのです。これもまたエラー一点滅。全て解決したのは日付が変わった夜中でした。トホホ・・・です。

とかく、「便利・安心・快適」と設置したものは、いざという場合には意外と厄介なものでした。それどころか「役に立たない」という怒りの発生源になるものだったのです。

## 2 苦情と個別支援計画



福祉サービスが契約となった19年前（障害分野は16年前）に事業所と利用者の中でこれまではなかった約束をしました。それは互いに「利用契約（重要事項説明書）」や「個別支援計画」といった文書をかかわってからサービスを開始すること。お互い印鑑を押せば、「お願いしてあったのに」、「その時は大丈夫だと言ったのに」、「前の担当者はしてくれたのに」・・・等の、もめ事は減り、特に利用者にとっては「便利・安心・快適」とまではいかななくても、契約制度が期待するサービスの質・量が守られると考えられていました。

しかし実態はそうとばかりにはいかないようです。福祉サービスの現場では、個別支援計画の内容を確認したはずの利用者と、説明したはずの事業所とのやりとりが食い違ってしまい、第三者委員の窓口へ苦情となり相談が寄せられることも少なくありません。そして苦情調整の相談過程で事業所からは、「利用者が契約内容をよく理解されていないので、今後は説明を丁寧にさせていただきます」といった回答がよく返ってきます。お互い約束を交わしているにも関わらず、苦情が生じてしまうのはなぜなのでしょう？

## 3 停電時の体験と個別支援計画の苦情



私は停電時のために設備の「契約」手続きをしました。ところが「取扱説明書」を引き出しに入れたままで、いざという時に役に立たないばかりか、怒りの発生源にもなっていました。

私の失敗（設備契約）と比べるのはいささか不謹慎かもしれませんが、これまでの苦情相談から福祉サービスの契約も以下共通した6項目の「思い込み」が浮かび上がってきます。

①契約をしてあるのだから心配はないはずだ。 ②取扱説明書や個別支援計画書はいざという時に確認するものだ。 ③トラブルや苦情の対応は発生してからするものだ。 ④誰かが理解・対応していれば大丈夫だ。 ⑤その場での対応でしのぐこともあるのだ。 ⑥トラブルや苦情は後になって重なるものだ。

そして、この6つの「思い込み」から気づいたことは、個別支援計画も支援サービス充実のための「方法」であつたにも関わらず、事業所も利用者も制度上、取り急ぎ必要な手続きだという認識に留まり、結果的に契約書類作成が互いの「目的」になっていたのかもしれないということです。

## 4 もう1つの大きな満足



特に苦情に対しては、「日頃から繰り返し確認や日々の会話（コミュニケーション）」を再認識することが大切ではないでしょうか。

事業所の管理者は経営のため人件費を抑えなくてはならない中、少人数で効率の良い満足度が上がる支援をすすめるために、(また苦情をなくすために、個別支援計画を適切に作成するために)、何種類ものマニュアルを作成し、検討委員会を設置してきているのが今日の福祉サービスの実態です。しかし、いざ苦情調整に必要な対応で多くの事業所がとっている方法は全くの逆なのです。苦情調整が長引くほど、管理者はマニュアルにはない丁寧な対応をしています、むしろ経営が成り立たないと思われるくらい利用者への対応に時間を使っているのです。提供するサービスのマニュアルを作成し、検討委員会を設置するだけでは、この契約時代に苦情のない経営には繋がりにくいと言えます。利用者のサービス評価は安全なシステムの提供ともう1つの大きな満足(日々の対話/コミュニケーション)が重要なのです。

「苦情対応」を適切にこなさい! 「個別支援計画」をしっかりと立てなさい! と法律は事業所へ利用者中心のサービスを提供するための「方法」を示しているものの、いつのまにか「苦情をいち早く処理する」「たくさんの個別支援計画をいち早く作成しておく」ことが目的となってしまう、そのため「もう1つの大きな満足」への実践を見失いかけてしまうことがあるかもしれません。

「苦情調整」は収支度外視のリスク対応でもなければ、支援者の犠牲のもと提供されるサービスでもないはず。福祉サービスは利用者に対して(to somebody)「独り言の一方通行」にならないように、日々利用者のために(for somebody)「対話のコミュニケーション」に関心を寄せて行くものだ。と苦情の事例は教えてくれています。

## 2. 福祉サービス苦情調整委員

この6月より新たな2年任期で委嘱された委員を紹介します。毎月の苦情調整委員会で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っています。

### 【福祉サービス苦情調整委員名簿】

令和元年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
手 嶋 雅 史	椋山女学園大学人間関係学部 教授
後 藤 加代子	名古屋経営短期大学 非常勤講師
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
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
田 中 恵津子	元名古屋市公立保育園長会 会長

※委員任期は、令和元年6月1日～令和3年5月31日

## 3. 施設訪問相談事業の報告

日 時：平成31年2月14日(木) 16:30～18:00

担当委員：苦情調整委員 田中 恵津子 氏

事業所：しおみが丘保育園 参加者：園長以下職員 15名

テーマ：「保育園における苦情について」

事前に提出頂いた2事例に対し委員から、「子どもの視点で苦情を捉え直すこと」、「保育が保護者支援に果たす役割の重要性」などのお話を頂きました。

また、当日資料に付けた保育所に関して寄せられた苦情相談の概要（過去2年度分）にも参加者の関心が高く、熱心な質疑応答が交わされ充実した研修となりました。

#### 4. 事業所への支援事業を活用ください

##### ★施設訪問相談事業★ （平成30年度実績3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

○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30年度実績6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！

E-mail アドレス：[kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp](mailto: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件でも毎月、翌月の15日までにお願いします。

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

