社会福祉法人山形県社会福祉協議会

**山形県福祉サービス運営適正化委員会**

# 苦情や相談を受けた時のために

福祉サービス事業所が苦情を解決するためにできること

福祉サービス事業者のための
苦情解決パンフレット

# 苦情とは

## 相談

問題解決のために話し合ったり、他の人の意見を聞いたりすること、また、その話し合い

## 苦情

他から害や不利益などをこうむっていることに対する不平、不満。また、それを表した言葉、苦しい事情

## 苦情を受ける時

利用者が事業所から提供されたサービスで満足を得るためには、事業所が利用者とのコミュニケーションを的確に行う必要があります。苦情は、利用者から事業所が提供したサービスに満足できなかった時に、事業所が利用者とのコミュニケーションを的確に行わなかった（行えなかった）時に、発生します。

# 苦情を解決する意義とは

## 苦情解決に取り組む目的

1. 苦情への適切な対応によって、 利用者の満足度を高める
2. 虐待防止の速やかな対応で、 利用者の人権保障と権利擁護を支援する
3. 苦情を密室化せず、 社会性や客観性を確保する
4. 利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進する
5. 円滑・円満な解決をめざし事業者の信頼や適正化の確保を図る

## 期待される効果

1. サービス提供事業者の業務改善と福祉サービスの質の向上
2. 新しい福祉サービスや仕組みの構築
3. コンプライアンスを重視した運営

本書を作成するにあたって

苦情解決のための重要なポイントのひとつに「組織として対応し、組織として解決に努める」があげられます。現場の職員ひとり一人が、苦情解決の仕組みを同じように理解した上で、それぞれの役割を果たさなければなりません。関係する法令や規定が多く、習得すべきスキルも計り知れませんが、本書を基点に、事業所一丸となった取り組みに活用いただければ幸いです。

苦情等に向けた具体的な

# 初期対応

## 1 当たり前のことを当たり前に

仕事を始めた当初はていねいにやっていたこと。それはノックをしてから部屋に入る、話をするときは同じ高さの目線で、呼び捨てやあだ名で呼ばない、話をよく聴く、など考えてみるとたくさんあります。しかし仕事に慣れてくると当たり前の感覚が抜け落ちてしまいがちです。当たり前のことを実践してみましょう。

・生活上の基本マナーを守る　・サービスの主体は利用者
・初心に立ち返る　・自分の受けたい介護や支援の実践
・使用者に合わせた心のこもったケアの提供

## 2 普段から家族へ情報発信

家族は面会に来ても、少しの時間で利用者の生活のすべてを知ることはできません。食事はしっかりとれているか、他の利用者とうまくやっているかなど、普段の生活で気になることがたくさんあります。だからこそ普段通りのケアを家族に見てもらったり、家族へ定期的に生活状況を手紙等で伝えたりしてみましょう。家族に気づいたことを指摘してもらうことで、家族の満足度向上と職員のスキルアップにつながります。

## 3 家族とのコミュニケーションは気遣いから

身内を施設に預けている家族には、利用者に対するうしろめたさがあったり、精神的に疲れている人が少なくありません。そうした家族の心情を理解し、気持ちを察して関わっているかどうかが、信頼関係の構築に影響します。家族を気遣うことができる職員は、きちんと信頼関係を築けます。家族とうまく付き合っている職員は、いつも家族のことを気にかけています。

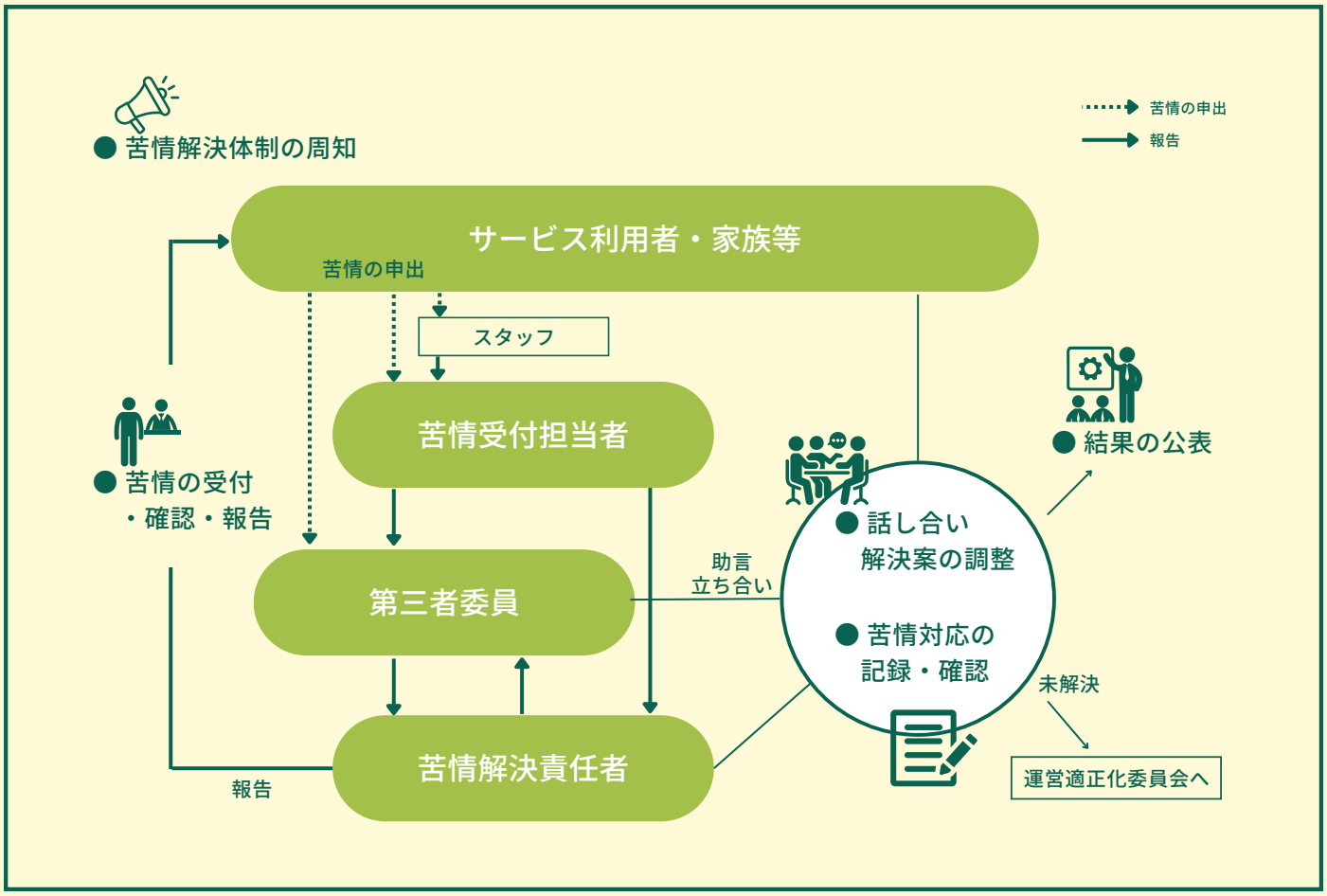
## 4 「知らなかった・聞いていない」は厳禁

現場はチームで動きます。だからこそ情報の共有が大切となります。家族との関係において、「職員によって言っていることが違う」「職員が状況を把握していない」といったことがあると、家族は不安や不信感を抱きます。情報が伝えられていなかったがために、対応に困って「何も聞いていない」と開き直ってはいけません。家族にとって、どの職員も施設の一員であることを認識しましょう。

## 5 苦情を受けたらまずお詫びを

詫びとは、自分の気持ちを言葉にのせて伝えることです。感情の行き違いや些細なミスと思われる場合でも、きちんと詫びの言葉を使うことは大切です。誰でも自分は悪くない、仕方なかったと思うと、言葉に心がこもらなくなり互いに感情的になってしまいます。そんな時は家族の心情に配慮してみましょう。詫びの言葉を言うタイミングと言い方に注意することで、現実に多くの苦情等は防げ、解決できることにつながります。

# 苦情解決の流れ




## 苦情解決体制の周知

- 契約時は、事業所の苦情解決のシステムについて利用者等に説明します。
- 事業所内に掲示したり、パンフレットの配布等で仕組みの周知を行います。

## 苦情の受付・確認・報告

- 苦情受付担当者は、申出内容を記録し、その内容を申出人に確認します。
- 苦情受付担当者は、苦情内容を苦情解決責任者、第三者委員に報告します。
- 第三者委員も苦情を直接受付けることができます。受付けた内容を記録し、苦情解決責任者へ報告します。

## 関係法令・資料集

- 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（厚生労働省）
- 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について（全国社会福祉協議会）
- 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）

# 苦情解決体制 （役割／選定要件等）

| | | |
|---|---|---|
| 苦情解決責任者 | • 苦情受付担当者からの報告を受け、事業者の苦情解決の代表として、苦情申出人との話し合いを行うなど、事業所における苦情解決の実質的責任者<br>• 経営に重大な影響を与える苦情や、利用者の利益が著しく侵害されていると判断される場合は、速やかに経営者に報告し、直ちに対応できるようにしておく必要がある | • 苦情解決の責任主体を明確にするために、施設長、理事長等を苦情解決責任者とする<br><br>厚生労働省平成29年3月一部改正「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」より |
| 苦情受付担当者 | • 苦情の内容や利用者の意向を確認し記録する<br>• 受けた苦情は、受付後速やかに苦情解決責任者に報告しなければならない<br>• 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し苦情解決責任者および第三者委員へ報告する | • 相談援助スキルのある人<br>• 苦情に対し、冷静に受け止め、傾聴できる人<br>• ある程度責任ある立場にある中堅職員で、受付担当者としての役割を果たせる立場の人 |
| 第三者委員 | • 利用者と事業者の間に入り、苦情に対する聞き取りや助言、仲介、調整を担う<br>• 第三者委員の８つの職務（＊） | • 社会性や客観性が担保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応が苦情相談対応ができる人 |

（＊）①苦情受付担当者からの報告の聴取　②申出人への通知　③利用者からの苦情受付　④申出人への助言
⑤事業者への助言　⑥話し合いへの参加　⑦苦情解決責任者からの報告の聴取　⑧利用者からの意見聴取

## 話合い・解決案の調整

- 苦情解決責任者は、申出人に苦情内容の確認と解決に向けての話し合いを行います。
- 申出人との話し合いは、時間をおかず速やかに行います。

## 苦情対応の記録・確認

- 苦情受付から話し合いの内容、解決、改善までの経過を書面に記録します。
- 事実を明確にしておくことが必要な場合は、双方にて確認・了解を得ておくことが必要です。

## 結果の公表

- 苦情内容について、事業所の掲示板や事業報告書、または広報誌やホームページ等で利用者・家族等に公表します。

参考資料
令和４年度 福祉サービス苦情対応実践研修会
「苦情解決システムと苦情受付の実際」
～これまでの現状とこれからのサービス提供に向けて～
障がい者支援施設　光生園施設長　坂上 洋 氏

2025.08　Production by Shindo Editorial Office

福祉サービス事業者のための
苦情解決パンフレット

# 苦情や相談を受けたときのために

～福祉サービス事業所が苦情を解決するためにできること～


## 山形県福祉サービス運営適正化委員会

社会福祉法人山形県社会福祉協議会内
〒990-0021　山形市小白川町二丁目3番31号
TEL 023-626-1755　FAX 023-626-1770
E-mail unteki@ymgt-shakyo.or.jp


2025.08 Production by Shindo Editorial Office