

# 苦情への捉え方

## 岐阜県運営適正化委員会

日頃から当委員会業務にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

さて、福祉サービスの利用形態が「措置」から「契約」へと転換され、利用者が事業所と対等な関係、自らの意思でサービスを選択して利用する仕組みへと変わり、17年が経過しようとしています。

事業所等におかれましては、日頃から苦情対策にご尽力されていることかと存じますが、近年の社会情勢の変化に伴い、利用者からの苦情も多種多様化しており、解決に至るまでに従来以上の日数を必要としている現状です。

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みは、利用者の利益や権利を保護するためのものではありませんが、同時に、福祉サービスを提供する事業所の今後のステップアップに繋がる大切な情報でもあります。

福祉サービスの向上を考える際、学識者が解りやすく説明していた内容に「サービスを料理に例えると調理師や栄養士を交えて、安心・安全な料理を提供しても、利用者からは、さらに美味しい料理が求められている現状を理解することが大切」と説いています。

当委員会が今までに受けた苦情を精査していると、利用者やその家族の考え・感じ方は千差万別です。人によってサービスに対する価値観が異なることから、苦情も尽きないものであると実感しています。食事一つにとっても、コシのある麺と柔らかい麺の好みの違いから、現に苦情となっています。些細な事かも知れませんが、利用者にとっては、今後の長い年月に関わる問題なのでしょう。

今のサービスのあり方について、苦情が生じないことがベストであると言えますが、「利用者によっては問題となる」ことを考慮しますと、苦情が生じた際に、どのように対応し、どのように解決に至るかの術(すべ)を身に付けておくことが必要かと思われま

す。どうぞ各事業所におきまして、苦情が発生時には利用者の立場に立って受け止めていただき、解決へのご尽力と共に、職員のスキルアップに繋げ、今後の事業所・施設等の益々の発展に寄与していただきたいと思います。

当委員会では、苦情解決に関する研修会を開催しています。

来年度は、定員枠を広げての開催予定ですので、是非、多くの方々にご参加いただければと思います。今後とも当委員会につきまして、ご指導・ご鞭撻を賜りますよう、よろしく申し上げます。

### サービス分野別受付件数の割合

区 分	割 合
高齢者	20%
障害者	61%
児童(幼児)	13%
その他	6%

※平成29年4月から平成30年1月末現在

### 苦情申出人属性の割合

区 分	割 合
利用者	42%
家族	58%
代理人	0%
職員	0%
その他	0%



### 事業所の皆様へ

## 苦情解決体制についてご確認ください。

#### ◆苦情受付担当者

- 利用者が苦情を伝えやすい立場の職員を任命していますか？

#### ◆苦情解決責任者

- 苦情解決の責任全体となる職員を任命していますか？

#### ◆第三者委員

- 中立・公平性を確保するための相談を受けられる第三者委員を複数任命していますか？

例：評議員(理事を除く)、監事、民生、児童委員、区長、町内会長等

#### ◆苦情受付者の周知

- 苦情受付PRポスターを解りやすい場所に掲示してありますか？

問い合わせ先：岐阜県運営適正化委員会 058-278-5136