

苦情解決の取り組み を進めるために

福祉サービス苦情解決事例集



兵庫県社会福祉協議会
兵庫県福祉サービス運営適正化委員会

兵庫県共同募金会の配分金によって作成しました

苦情解決の取り組みを進めるために

福祉サービス苦情解決事例集 目次

1. サービスに対する苦情	
(1) 緊急時の引継ぎミスが原因となった苦情	1
(2) 処遇に関する苦情	3
(3) 事業所の体制整備に発展した苦情	5
(4) 第三者委員が仲裁に入った苦情	7
(5) 本人と家族の意向が異なる苦情	9
(6) ヘルパー利用場面における苦情	11
(7) 誤飲事故に対する報告がなかったことについての苦情	13
2. 職員の言動に対する苦情	
(8) 申出人が不安定な状態からた職員の言葉使いや対応に関する苦情	15
(9) 周囲の人からの相談により事業所が振り返りをした事例	17
(10) 職員の発言が誤解を招いた苦情	19
3. 説明・情報提供に関する苦情	
(11) サービス変更に対する説明不足が原因となった苦情	21
4. 被害・損害に対する苦情	
(12) 預かり金や所有物がなくなった苦情	23
5. 契約に対する苦情	
(13) 支援費の支給停止から来る不安が原因の苦情	25
<参考>「人生80年いきいき住宅助成事業」の概要（P.31）	
6. 個人情報保護に関する苦情	
(14) 個人情報の引継ぎが原因となった苦情	27
7. 事故に対する苦情	
(15) 利用者間のトラブルについての苦情	29
資料	
苦情解決の仕組みに関する様式集	32
掲示又はパンフレットに盛り込む内容(例)	38
苦情に応じた相談機関	39

1. サービスに対する苦情

(1) 緊急時の引継ぎミスが原因となった苦情

利用者について

甲さん(女性)

苦情申出人

本人

事業種別

老人デイサービスセンター

苦情対応者

苦情受付担当者⇒苦情解決責任者

苦情のきっかけとなった出来事

甲さんが入浴サービスの後、スタッフにドライヤーで髪を乾かせてもらっている途中、「少し待っててね」といわれ、結局放置された。

苦情相談概要

甲さんは右半身不随で、自宅での入浴はできない。そのため、デイサービスでの入浴は楽しみの一つであった。

この日は入浴を終えた後、いつものようにスタッフ A が甲さんの髪の毛を乾かせていたが、別のスタッフから「ちょっと来て」と呼ばれ、スタッフ A は「少し待っててね」といって甲さんから離れてしまった。5 分ほど待っていたが、スタッフ A が戻ってこないので別のスタッフ B に「髪の毛を早く乾かせてほしい」と伝えたところ「スタッフ A はすぐに戻ってきますので、もう少し待ってくださいね」といい残して甲さんから離れてしまった。しかし、甲さんの髪の毛を乾かせていたスタッフ A は戻ってこず、甲さんは髪の毛が半乾きの状態で別のスタッフによって食堂に移動させられた。

甲さんは「何か、緊急事態が発生したのだから仕方ない」と思い、当日はスタッフに申出をしなかった。しかし、また「同じようなことがあるといやだ」と思いなおし、次のデイサービス利用の際に、苦情受付担当者である主任に対し上記の出来事について伝えた。そして、「スタッフ A が戻ってこなかつたこと」、「別のスタッフに髪の毛を乾かすよう頼んだが、結果的には無視されたこと」についてその理由の説明を求めた。

対応概要

甲さんから話を聞いた苦情受付担当者は、その場で甲さんにお詫びし、原因を調査することを甲さんに申し出た。また、このことについて苦情解決責任者に報告した。解決責任者はスタッフミーティングで検証したところ、スタッフ A が甲さんの髪の毛を乾かしている最中に、風呂場の前で利用者同士が言い争いを始め、両者を離れさせたため、スタッフ A が呼ばれた。A はその後、興奮した利用者をなだめるのに時間がかかり、脱衣場に行くのが見えたため、そのまま甲さんのところに戻らなかった。一方、スタッフ B は A がすぐに甲さんのところに行くと思い込んでいたため、甲さんには「A が戻ってくる」と伝えただけで、入浴中の利用者の対応を始めたことが判明した。

苦情解決責任者はスタッフ A、B とともに甲さん宅を訪れ、検証の結果報告を行い、直接お詫びした。また、今後は緊急の際、スタッフが持ち場を離れなければならないのであれば、①利用者にその理由を説明すること②何分後に戻ってくるのか伝えること③他のスタッフに引継ぎを確実に行うことを約束した。

対応の結果

甲さんは事業所からの報告を受けたこと、今後の対応についての説明に納得し、お詫びを受けた。

ポイントと今後の課題

今回のケースは現場の職員の連絡ミスが、苦情の原因になったケースです。

施設内では日々順調な日もあれば、厄介なことが立て続けに起きる日もある。しかし、往々にしてトラブルは多忙で注意が行き届かないときに発生するものです。そこでトラブルを未然に防ぐ訓練は、毎日、怠りなく行うことが必要ですが、どんなに注意してもこのような不注意なミスが起こる可能性をゼロにすることはなかなかできないものです。しかし、そのミスの対応を間違えれば、取り返しのつかないことになる可能性を秘めていることも、肝に銘じる必要があると思います。例えば、今回の苦情申出人が、髪がぬれたまま放置され、風邪をひき入院することにでもなれば、お詫び程度ではすまないであろう。賠償金の問題を考えなければならないことになることもあります。さらに、苦情が本人のご家族から寄せられた場合は、施設に対する大きな不信感が残ることが考えられる。

そこで、トラブルを未然に防ぎ、それに備える訓練も重要ですが、発生してしまった後の、対応もそれに増して、重要なことです。今回は、施設に苦情が持ち込まれ、それにすぐに苦情に対応したことが良い結果となりました。もし、施設以外に苦情が広がれば、もっと解決に時間がかかり大掛かりなこととなつたと思います。

そこで、苦情が施設内でスムーズに処理できるように、普段から苦情やクレームを申立しやすい雰囲気を作ることが大切です。また、その苦情に対して時間をおかずに対応をして、申出人に内容を伝え、そのことを施設全体に周知し、生かすことが大きな苦情を起こさないポイントになると思います。

1. サービスに対する苦情

(2) 処遇に関する苦情

利用者について

40歳代女性

苦情申出人

利用者本人

事業種別

知的障害者施設

苦情対応者

苦情受付担当者(主任)⇒苦情解決責任者(施設長)

苦情のきっかけとなった出来事

意見箱の中に「作業の時に同じことばかり言われるだけです。これ以上参加したくない。何とかしてください」と一通の文書が入っていた。

苦情相談概要

投書を受けて苦情受付担当者は、その申出人である利用者に話を聞いてみた。
申出人は手芸班のメンバーであった。手芸班では、さをり織り・ビーズ・刺し子・マット織りを利用者の状況に合わせて作成するようになっている。

申出人から、他利用者は器用で次々と作品を完成させていく。自分は手が動かず作品にもならない。見ていると悔しい。なのに、ただ職員は「どうぞ」とビーズを渡すだけ何もしてくれないし、自分の気持ちをわからうともしてくれない。手芸班にいるときは、同じ姿勢でいるので体が痛くなり、気分も悪くなる。

苦情受付担当者は、話を聞いた後「何をどうしたいのか。」を申出人へ聞いてみた。
申出人からは「施設の中で自分の気持ちを理解してくれる話し相手もいないのが寂しい。できたら、他の班にも参加して自分に合う居場所があつたらいいと思う。何とかしてほしい。」とのことだった。また、申出人はこんなことを言っていいのかと悩んでいた。「今日は職員とゆっくり話ができる、少しだけだが、すっきりした。」といっていた。

対応概要

苦情受付担当者は苦情解決責任者へこの件について報告した後、職員会議をするよう指示を受けた。職員会議では、苦情相談というより利用者のわがままではないか、これは処遇の問題かといった色々な意見が出た。

その結果、職員間では利用者は手芸班が適していると思われるが、他の利用者との関係や職員との信頼関係からも申出人の要望を受け、他の作業を体験させることで納得させた方がよいとの意見になった。そして、利用者へは他の作業を体験させた後には利用者による選択をさせることで自覚を促す。職員サイドは①全利用者へ対応がマンネリ化していないかを点検し接遇などの研修を行う。②利用者の意見や要望は定期的に話し合いをする。③利用者に対して職員の方から積極的に話をしていくことにした。

申出人は他の班の体験をした後に、申出人の選択でやはり手芸をすることになった。申出人からは、他の職員や他のグループの人と知り合いになったことはよかった。いやな事を言う人もいたが意見箱に意見を入れてよかったとのことだった。

対応の結果

他の班の体験ができることで納得し、職員との信頼関係も深まった。

ポイントと今後の課題

利用者の要求や苦情について、施設として対応することはなかなか難しいことです。一般企業ではトラブル処理に関して、特に担当窓口を設けて、対応している所が多くあります。また、苦情やトラブルの対応を通じて、日々サービスの向上や製品の改善に努力しています。

しかし、社会福祉法人では、苦情について積極的に対処してその苦情をサービスや処遇に生かそうとしている法人はまだまだ少ないようです。

そこで、今回のケースを見てみると、苦情の申出について、先入観を入れずにいろいろな議論が行われ、検討した結果、申出人の意向に沿うような形で処理が行われた。このことが利用者のサービスや処遇の改善につながり、利用者とも以前にもまして信頼関係が増す結果となった。

さらに、職員も接遇などについて積極的な話し合いが行われるようになったことは、まさに一般企業が行っている苦情処理と同様な効果が得られたこととなる。

苦情を一方的に施設側で判断せず、十分に利用者から意見を聴取し、その対応することが施設全体の処遇向上につながると考え、積極的な苦情解決のシステムを構築することが重要だと思います。このように一見、わがままと考えられがちな苦情も、真摯に対応して施設が常に利用者方を向いて運営を行っていると思ってもらえることこそ重要であると考えます。そこから、利用者との信頼関係が構築できると思います。

1. サービスに対する苦情

(3) 事業所の体制整備に発展した苦情

利用者について

甲さん(男性)

苦情申出人

本人

事業種別

身体障害者居宅介護支援等事業

苦情対応者

苦情解決責任者

苦情のきっかけとなった出来事

ガイドヘルプを利用中、突然民家の大型犬がほえたため驚き、ヘルパーと一緒に転び、肘を地面に打ちつけた。

苦情相談概要

ヘルパーはその場で、詫びて甲さんのケガの状況を尋ねた。甲さんはヘルパーに対し「大丈夫」といったが、数日後に地面に打ち付けた肘が痛くなり、通院することにした。そのことを事業所に伝えたところ、責任者はこのことについて報告を受けていなかった。甲さんは今回、大きなケガをしたわけではないが、利用中に事故などにあった場合の対応に今後の不安がある。ガイドヘルプ利用中の事故や事件についての対応を明確にしてほしいということを苦情解決責任者へ申し出た。

対応概要

苦情解決責任者はヘルパーを同伴させ、甲さんがケガをしたこととヘルパーが事業所にこの件について報告しなかったことをお詫びした。さらに事業所が甲さんのケガの治療費についても対応すること、また今後このようなことが起こらぬよう、サービスの質向上について検討し、報告することを約束した。

事業所は甲さんの件について何が原因で苦情になったのかをスタッフ会議にて分析した。その結果、①ヘルパーが安全管理、適切な状況判断を心がけること②事故に対しヘルパーひとりで処理しようとしたことについて指摘された。事業所ではこの結果を踏まえ、ガイドヘルプ技術の向上のため、全ヘルパーがこれまでに感じた「ヒヤリ・ハット」を収集、分析するとともに、事故防止・事故処理を含めた総合的な利用者対応マニュアルを作成することにした。

事業所は完成したマニュアルをヘルパー全員に配布し、ヘルパーに対して遵守することを求めた。また、甲さんへは利用者対応マニュアルを作成したこと、その内容についても報告するとともに、今後もサービスの質向上に向けて努力することを約束した。

対応の結果

甲さんはこれまで「サービスが利用できなくなるかも」との思いから、相談することができなかった。しかし、事業所へ相談した結果、事業所がサービスの質向上を約束したことに満足している。

ポイントと今後の課題

事故は予測して起こるものではない。予測できないからこそ事業活動の中で対応策を仕組みとして備えておくことが基本である。その上で、事故が起きたときの対応が重要になってくる。

事故直後は、まず利用者の、ケガの程度・症状を確認し、その場で応急の対応をする。併せて、ヘルパーは自己判断をせずに事業所への報告は必至である。

その後の対応は、ヘルパー個人ではなく事業所として「事故担当責任者」が窓口になり、利用者のその後の容態、治療の経過、治癒の見込み、事業所としての補償の要否を確認して対応するのが原則である。

従来、事後の対応が迅速且つ適切に行なわれていれば、苦情申し出に至らなかつたケースが多い。この事を鑑みても、日常活動の中で事業者、ヘルパー、利用者それぞれが、事故が起つた場合の対応を共通認識しておくことがポイントである。

本事例の場合、この事故を契機に「事故防止・事故処理対応マニュアル」を作成し、ヘルパー、及び利用者に提示され、利用者も安心してサービス利用を継続している。

課題としては、この対応マニュアルがヘルパーの活動を支え、利用者の事業所への信頼を確保することになるよう定期的な研修の場で継続的に活用されることが大切である。

1. サービスに対する苦情

(4) 第三者委員が仲裁に入った苦情

利用者について

甲さん(男性:80歳代)

苦情申出人

本人

事業種別

老人デイサービスセンター

苦情対応者

苦情受付担当者→苦情解決責任者→第三者委員

苦情のきっかけとなった出来事

事業所の中庭でタバコを吸っていたら職員に注意された。

苦情相談概要

中庭でタバコを吸っていると職員から「所定の喫煙場所に行け」と注意された。「喫煙場所は人が大勢いる。一人でゆっくりできないからいやだ」と拒否すると「ルールを守ってもらわないと困る」といわれた。事業所内では「タバコは所定の喫煙場所で吸いましょう」といった紙が貼ってあるが、契約書や重要事項説明書にもそのようなことは書いていない。甲さんの主張は中庭にはあまり人もいないし、喫煙時には携帯用の灰皿を使うよう気配りをしているので中庭での喫煙を認めてほしいというもの。

対応概要

中庭は以前、灰皿も設置していた事業所公認の喫煙場所であった。しかし、消防上の問題から最近、禁煙とした。一方甲さんの行動は年々緩慢になってきており、このまま、中庭での喫煙を認めると火災の原因となる恐れがある。これまで数回、甲さんには苦情受付担当者や苦情解決責任者が、「消防上の理由で喫煙場所にできない」ことを説明し、理解を求めた。しかし、その都度甲さんは「これまで喫煙場所であったのに、利用者の意見を聞かずに入禁煙にしたのは納得がいかない。火災予防について考えるのであれば、センサーやスプリンクラーを設置すればよいではないか」と主張し続け、話し合いは物別れとなった。

その後、苦情解決責任者は甲さんに第三者委員を交えて話し合うことを提案し、甲さんも同意した。

第三者委員は事業所を訪問し、中庭と喫煙場所の様子を見学した。また、喫煙場所にいた利用者に声をかけ、話を聞いた。

第三者委員を交えた話し合いでは、両者が従来の意見をいった後、第三者委員より以下の提案があった。

- ① 事業所内で甲さんがタバコを吸うときは極力喫煙場所に行く。
- ② 事業所は喫煙場所が満員の場合は、甲さんの中庭での喫煙を認める。
- ③ 甲さんが中庭で喫煙する際は必ず職員が同席する。
- ④ 事業所は将来、中庭にセンサーヤスプリンクラーを設置することを検討する。

事業所、甲さんとも第三者委員の提案①～④を受け入れることに同意した。

さらに、第三者委員は苦情解決責任者へは甲さんがなぜ喫煙場所を使うことを拒むのか、甲さんの気持ちを理解するよう助言した。一方甲さんへは喫煙場所はタバコを吸うためだけの場所でなく、お話や将棋、読書等を楽しむ娯楽の場所だから利用されてはいかがかと提案した。

その後、事業所は甲さんが喫煙場所になぜ行かないのかを調べたところ、1ヶ月前に他の利用者と喫煙場所で口論したことが判明した。これを踏まえ、喫煙場所の一角についたてを設置して一人の空間を保てるようにした。

事業所では、定期的に第三者委員の訪問日を設け、利用者との懇談会をすることとした。

対応の結果

甲さんは当初、第三者委員の案に同意したもの、中庭でタバコを吸うことを制限されたのは不満があるようであった。しかし、喫煙場所で喫煙するようになってからは、他の利用者と会話を楽しむようになり、中庭でタバコを吸うことはなくなった。

ポイントと今後の課題

近時の喫煙者に対する風当たりの強さは世界中において同様ですが、消防上の理由という弁解(?)をされても喫煙者たる利用者としても文句は言い難いというものです。第三者委員の提案にある、火災センサーヤスプリンクラー設置の前向きな検討というのが事業者において本当になされるのであれば、喫煙者にとっては喜ばしいことですが、そこまでして喫煙者に便宜を図る必要があるのか、という議論もあろうかと思われます。

いずれにせよ、本件では、第三者委員の提案を当事者双方が受け入れ、さらに甲の不満の根本原因(喫煙場所での他の利用者との口論)にまで踏み込んで事業所が前向きに利用者の便宜を図ったことは評価に値します。

さらに事業所は、定期的に第三者委員の訪問日を設け、利用者との懇談会をすることにしたということですが、これも利用者とのコミュニケーションの向上を図る上で良いアイデアです。

苦情解決のコツは、普段から利用者と事業所との風通しを常によくしておくことです。苦情が来てからどうするかのノウハウだけでなく、苦情が来る前からよい関係を保っておくことが大切です。

1. サービスに対する苦情

(5) 本人と家族の意向が異なる苦情

利用者について

甲さん(男性)

苦情申出人

乙さん(母親)

事業種別

知的障害者更生施設(入所)

苦情対応者

苦情受付担当者→苦情解決責任者→第三者委員

苦情のきっかけとなった出来事

事業所から一時帰宅したときおびえているように見えた。

苦情相談概要

甲さんは養護学校卒業後、小規模作業所を経て知的障害者更生施設に入所した。まもなく、乙さん(母親)より「職員の甲に対する処遇が悪い」という申出があった。事業所は具体的にどこが悪いのか乙さんに確認すると、「甲がおびえているように見える」とだけ主張した。その際は「甲さんが入所生活にまだ慣れていないのかもしれない」ということを伝え、しばらく様子を見ることになった。

甲さんは入所当初は慣れていないせいか少し落ち着きがなかったが、生活に慣れてからは、事業所内にも友達もできた。現在は職員に対し、「施設は楽しい」と話している。

一方、乙さんは、「施設の食事内容が悪いから、甲の顔色が悪くなった」、「甲が無口になったのは施設が悪い」、「施設は暑いから、甲の背中が汗もだらけになっている」、「事業所のプログラムは甲にあっていない」、「連絡帳が不十分だ」等の苦情を、何度も事業所へ改善を申し入れ、謝罪を要求している。また、それができないのであれば甲さんを退所させると主張している。

対応概要

乙さんからの苦情の対応をしていた苦情受付担当者(主任)は当初、「そのようなことは事実として確認できない」と回答していたが、乙さんからの苦情が頻繁になり、苦情解決責任者(施設長)へ報告を行い、対応を検討した。

苦情解決責任者は職員会議を開き、甲さん自身がこのまま事業所を利用したいのかを確認するとともに第三者委員を交えて話し合うことを乙さんに申し入れる方針を決めた。そして甲さん自身は「このまま施設にいたい」と主張していることを確認した。

乙さんが第三者委員を交えて話し合うことには同意したため、苦情受付担当者、解決責任者、第三者委員、乙さんで話し合いを行ったが当初、乙さんは事業所からの説明や問い合わせに耳を貸さず、一方的に事業所が悪いということを主張した。しかし、第三者委員が乙さんに「甲さんがどうあってほしいのか」を確認すると「施設入所をやめさせずっと、一緒に暮らしたい」と答えた。そこで、第三者委員は「現時点では甲さんにとって母親である乙さんと暮らすことのほうが入所するよりも幸せであるかもしれない。しかし、将来乙さんが亡くなった後、甲さんが自立した生活ができるのかを考えてほしい」と告げた。一方、事業所には「乙さんの甲さんと離れて暮らす寂しい気持ちを汲み上げる努力をしてほしい」との申し入れがあった。

その後、事業所は利用者全員について連絡帳のやりとりを見直す一方、乙さんに家族会へ参加することを呼びかけ、家族会からも呼びかけてもらうよう依頼した。

対応の結果

乙さんの事業所に対する苦情相談は少なくなってきたものの、現在も続いている。事業所ではそれを否定するのではなく、いったん受け止めるよう努力している。

ポイントと今後の課題

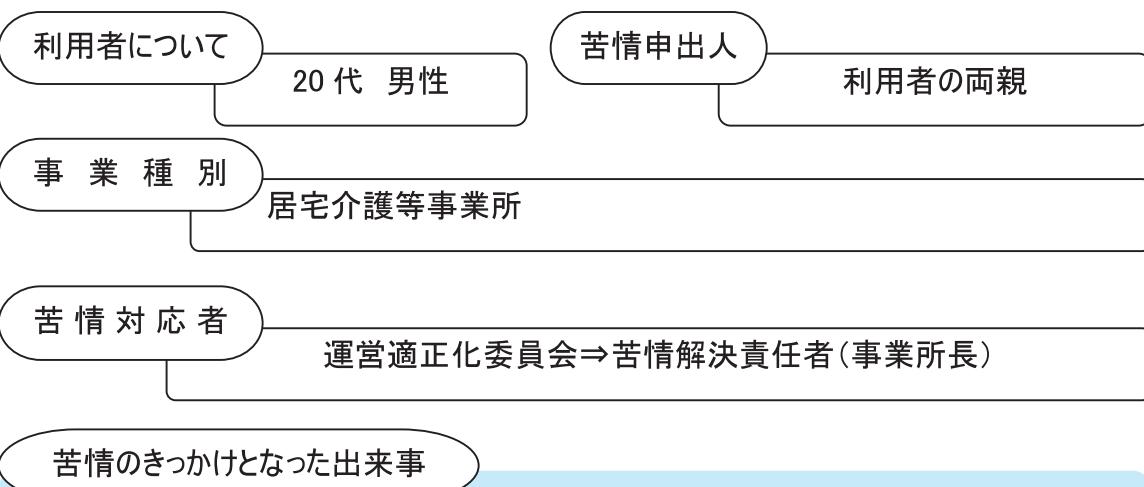
この事例のように、知的障害者の家族の方が、施設のサービスに対し不満を抱き、施設に苦情を申し入れるケースは少なくありません。措置の時代では、子どもがお世話になっているという意識から、家族の側でも少々のことがあっても我慢されていたのだろうが、障害者福祉も措置制度から契約により利用するという仕組みに転換したことで、利用者側の意識も少しづつ変化しています。

家族の方が、施設の中でのお子さんの状況を十分に知りませんと、「あの子は、寂しく思っているのではないか」「子どもをあの施設に入れたのが誤りではなかったか」と不安に思われるのも当然のことです。こうした家族の方の不安に対し、施設としても、日ごろから利用者の施設における暮らしぶりについて家族の方と十分なコミュニケーションを心がけることが大切です。たとえ家族の方の意見が「事実ではない」場合であっても、こうした家族の方の不安を受容し・共感する姿勢が施設の側にも必要ではないでしょうか。

ここで紹介した事例では、苦情受付担当者である主任の方が家族の方から苦情を受けながらも、頻繁に苦情が申し立てられるまで、職員が苦情解決責任者である施設長に報告しなかったことが、家族の方の不安や施設に対する不信感をエスカレートさせた原因のひとつとなっているように思われます。家族の方による苦情の取り扱いのあり方は、施設のサービスに対する信頼や評判とも関わるもので、些細な意見や要望についても報告し、苦情解決責任者の責任において、報告された個々の苦情に対する対応方針を決定することが望まれます。また、この事例のように、こじれてしまった事案においては、第三者委員を交えて話し合うことで、歩み寄りの糸口を見出すことができるかと思われます。苦情解決の方法として参考にしてください。

1. サービスに対する苦情

(6) ヘルパー利用場面における苦情



同じヘルパーに来てほしいと事業者に相談したが変わらず放置されたので、子どもは緊張のあまり発作を起こし入院することになった。

苦情相談概要

子どもは初対面の人と接すると緊張し発作がおきたり、食欲不振になるので、ヘルパーは同じ人を派遣してほしいと契約の際にお願いした。事業者からはなるべく意に沿うようにしたいが、ヘルパーの都合等によっては変更することもあるので了承してほしいということだった。その後、担当ヘルパーに子どもの介助方法や対応を伝えて契約した。

サービスが開始して半月が経ち子どもはやっと担当ヘルパーに慣れてきた時に、担当ヘルパーが急に退職することになったとの連絡があり、別のヘルパーがやってきた。そのヘルパーに申出人は一から子どもの性格や家での介護のやり方について説明した。

ヘルパーがきたその1ヶ月後にまた事業者から、都合で担当ヘルパーが辞めることになったとの連絡があり、次回より新しいヘルパーが派遣してきた。新しいヘルパーは若いが専門性も高いといわれたが、子どもへの対応をその都度一から説明しなければならない。新しいヘルパーは都合が悪くなったといっては別のヘルパーに変わるたびに子どもはヘルパーに慣れるどころか緊張が続き発作がおきて食欲がなくなる。事業者に相談したが他の利用者もあるので事業者も困っている。できるだけ同じ人を派遣しますというだけで状況は変わらず、数日後に子どもは緊張や不安から食欲不振となり、入院し点滴をするような状態となった。

このような事態を招いたのは事業者がヘルパー派遣について対応してくれなかっただからだ。事業者がヘルパーだけの都合を優先して利用者を考えててくれなかつたことが原因だと主張し、事業者と今後の対応改善について話し合いたいと運営適正化委員会に相談があった。

対応概要

申出人からの相談を受け運営適正化委員会は事業者に事情を確認したところ、申出人は利用者への思いが強いために、ヘルパーの対応について細かいチェックをしては追求や叱責してくる。そのため、事業者としては2名のヘルパー派遣を3名とした。しかし、申出人は次々とヘルパーに対してサービスの質や過度の要求をするので、ヘルパーとしての自信を失い辞めていくことになった。利用者へはその都度ヘルパーが変わることを事前に報告し説明してきた。また、利用者の状況や対応方法について、申出人からのチェックがあるとヘルパー同士で報告してその対応を話し合った。また、定期的なミーティングで他のヘルパーも共有しいつでも対応できるようにしてきた。できる限りの努力は事業者としてやってきた。他の利用者への影響も出てきており、これ以上は対応できないので他の事業者の紹介をすると「事業者を替える気持ちはない。一方的な解約だ」といわれる。事業者としては対応の限界であり、どうしたらよいのかこちらから相談したい。

運営適正化委員会は両方の相談を受けて苦情解決合議体で協議した結果、事業者へは「できること、できないことをはっきり伝えること」を助言し、利用者が望むすべて満足いくサービスを事業者側が努力してもできないこともあることを伝え、利用の継続を望むのであれば、事業者と利用者との対応についてルール作りの話し合いをしてはどうかと提案する。事業者と申出人と話し合いが行われた。

対応の結果

運営適正化委員会は申出人が望むサービスがすべて提供できることや事業者が提供できるサービスには限界があることを説明した。今後のルール作りを提案した。

ポイントと今後の課題

家族の方からの要望および苦情が、事業者の対応できる限界を超てしまうことも珍しくありません。たとえば、利用者側からの要求が、「窓ガラスも拭いてほしい」「庭の草引きもしてほしい」など、通常のサービスの範囲を超える場合があります。

この事例では、利用者の家族の方の要望は、個別のニーズ対応を細かに求め、かつ同じヘルパーを派遣してほしいというものです。利用者本位という立場から考えますと、事業者としましても、こうした利用者側の要望についても、可能なかぎり配慮することが望ましいことはいうまでもありません。しかし、利用者側が求める対応のレベルが、通常のホームヘルプ・サービスで求められているレベルを著しく越えますと、事業者側の努力によっても対応可能な人材を常時派遣できないこともあります。今回の事例では、家族の方が、派遣されたヘルパーを叱責し、事業者を厳しく批判・抗議し続けたことも、事業者が派遣中止・契約解除を検討する理由のひとつになっています。家族の方からの過剰な要求により事業者との信頼関係が壊れてしまった事例です。

問題は、こうした家族の方とヘルパーおよび事業者とのトラブルによって、利用者が本来必要としているサービスを受けられなくなることです。家族の方も、サービスの利用継続を前提としているわけですから、「事業者として提供できるサービス内容、個別対応の範囲とレベル、家族の側に求める理解と協力」などについて、事業者としても、あらためて家族の方と話し合う場をつくることが大切であるかと思います。当事者関係がこじれてしまい冷静な話し合いが期待できないのであれば、第三者委員や運営適正化委員会に苦情解決のあっせんを求めることが考えられます。

なお、利用者側に対し、事業者が「うちのサービスの内容に文句があるなら、他の事業者に変えてもらってかまわない」と一方的に契約の解除をほのめかした結果、苦情として申し立てられる事例も少なくありません。利用者側の要求が過剰な場合でも、こうした当事者同士の話をつづらずに、対応困難として一方的に派遣を中止しますと、事業者側の責任が問われますので、注意してください。

1. サービスに対する苦情

(7) 誤飲事故に対する報告がなかったことについての苦情

利用者について

甲さん(女性 30 歳)

苦情申出人

乙さん(父親)

事業種別

知的障害者入所更生施設

苦情対応者

苦情受付担当者⇒苦情解決責任者

苦情のきっかけとなった出来事

甲さんが洗剤を誤って飲んでしまったことについて、家族への報告がなかった。

苦情相談概要

甲さんが帰宅時に「この前、洗剤を飲んで病院にいった」といっていたが、本当なのか。通院するようなことになったのに、報告がなかったのはなぜか。なぜそんなことになったのか説明してほしい。

対応概要

電話対応した職員は「すぐに苦情受付担当者より折り返し電話をさせます」と乙さんに伝え電話を切り、苦情受付担当者へ報告した。

報告を受けた苦情受付担当者は乙さんに電話をして話を聞いた上で解決にむけての話し合いを行いたいと申し入れた。しかし、乙さんは「きちんと報告のできない施設をすぐに信用できない。今後は第三者を交えての対応としたい」と主張。すでに、運営適正化委員会に連絡を入れたことを告げられた。

苦情受付担当者はすぐに苦情解決責任者(施設長)へ報告した。苦情解決責任者は甲さんの担当職員を呼び、誤飲事故のあった日時と状況の報告を受け、甲さんのファイルから当日の記録の確認をした。

事故のあった当日は、苦情解決責任者は不在で後日報告を受けたが、すでに甲さんの家族には連絡したものと思っていた。また、誤飲事故の後、対策の協議をまとめたものと事故についての経緯を時系列にまとめたものを用意することを指示した。

後日事業所は、乙さんからの相談を受けた運営適正化委員会の事情調査を受けた。その際に、乙さんが運営適正化委員会にあっせんを希望しているとの報告を受け、

事業所も運営適正化委員会のあっせんを受け入れることに同意した。

運営適正化委員会があっせんしたところ、乙さんからの申出内容を確認した後、事業所へは甲さんの誤飲事故についての対応の報告を求めた。事業所からはまず、苦情解決責任者である施設長が、事故当日不在で甲さんの家族に事故の報告がなされていなかったことについてお詫びした上で、事故当日は洗面所に洗浄用の洗剤が放置されていたため甲さんが興味を持ち、飲んでしまったのではないかといった誤飲事故の状況を丁寧に説明した。そして、甲さんが飲んだ洗剤は飲んでも人体に影響はない表示されている洗剤であったが、念のため通院し医師の診察を受けたこと。二度と同じようなことが起きぬよう、清掃後の点検を行うこと。洗剤は施錠できるところに保管することなどについての改善策の説明をした。また、家族への連絡体制も職員会議で検討され、見直案の説明をした。

対応の結果

乙さんは事業所からお詫びがあったこと、今回の事故や今後の対応についての報告があったことについて納得し、「今後も甲をお願いします。しかし、事故があったときは家族にすぐに連絡を入れてほしい」との申し入れがあった。

運営適正化委員会からは第三者委員を選任し、事業所の体制の風通しをよくする様助言があった。

ポイントと今後の課題

本件の問題点は、事業主が、利用者が使用する洗面所に洗剤を放置したことと、利用者が誤飲した際に保護者への報告を怠っていたことの2点である。一方で円満な解決に至ったポイントは、苦情があった際に事後的にではあったが事実関係の確認・報告を迅速に行なったことと、再発防止に向けた改善策を早急に打ち出したことにあった。

事業所に第三者委員会が設置されており、そのことが利用者に周知されていれば、同委員会を通じて解決を図ることができたと思われるが、運営適正化委員会のあっせんを受け入れる同意が当事者双方からとれたことは、最低限の信頼関係があったからと評価できる。苦情解決の処理において一番重要なことは、普段から利用者との信頼関係を築いておくことであり、そのためには、細やかでかつメリハリのある連絡・報告を欠かさないことが最も大切である。本件では、その一番初步的なところで重要事項に関する報告を怠ったことが、保護者をして第三者の関与を求めざるを得ないと判断させた原因となっている。

本件事業所については、記録の整備に止まらず、保護者への連絡体制を再検討し、今回のような報告漏れが起こらないようなシステムを構築することが重要な課題である。

2. 職員の言動に対する苦情

(8) 申出人が不安定な状態からた職員の言葉使いや対応に関する苦情

利用者について

男児(3歳)

苦情申出人

利用者の母親

事業種別

保育所

苦情対応者

苦情解決責任者(施設長)⇒苦情受付担当者(主任保育士)

苦情のきっかけとなった出来事

入園後に個人懇談があり、子どもの近況や対応の相談をしたところ、担任保育士が「3歳頃までは親が育てた方がよい」と言った。保育士の言葉は園の方針か。

苦情相談概要

申出人は夫婦共働きで両親と同居の5人家族。利用者(長男)は2月生まれの一人で、体が小さく心配であった。前年4月に定年退職(65歳)となった祖父(申出人の父)は家でのんびりと過ごしていたが、秋頃から物忘れが始まり最近では見守りを要するようになってきた。孫(申出人の子)の世話をしていた祖母(申出人の母)は夫の行動に異常を感じ心配になっていた。祖母は申出人や役所に相談したことから、4月から老人福祉センターを夫とともに利用することにした。そのため利用者は保育園に入所することになった。

入園当初の利用者は保育園に行く頃になると急に泣き出す。親の顔色を伺うしぐさや夜泣きが始まったことから、担当保育士となじめないように思った。また、最近では怒り出すと「ばか・ボケ」などの暴言を言うようになったので、担任保育士に相談したく声をかけるが、担任保育士はいつも忙しそうに挨拶を交わすと直ぐに子どもとともに行ってしまう。迎えの時も保育士から「元気でしたよ。また明日ね。さよなら。」とさっさと手を振るので相談ができなかった。その後、子どもの状況はますますひどくなっていた。

5月に個人懇談会があり、やっと保育士に相談すると「初めての集団生活で子どもは緊張していることから夜泣きが起きることがある。また、他の子どもの言葉使いなど新しいこと悪いことも含めて覚えていく。園内でもその都度注意して対応していくが家庭でもお願いたい。」「まだ小さいので心配される気持ちも分るが、子どもにとってお母さんが一番だと思うので、大きい気持ちでやさしく受け止めてほしい。利用者の中には家庭の事情で0歳児から入所している子どももいる。特に3歳頃までは親の手元で育てたいと思う気持ちはよくわかるし育てられたら良いが…。」と話をした。

対応概要

苦情解決責任者である園長は直ぐに個人懇談会での報告書や担任保育士から確認したが、担任保育士からの問題発言はなかった。また、午後の職員ミーティングで申出人からの苦情相談内容を報告し「なぜこのような苦情相談があったのか」等を話し合うと、他の保育士より申出人が送迎時、担任保育士を探しているようだったので「どうかしましたか？」と声をかけたが「担当の先生はいつも忙しそうですね。」と言っていた。なんとなく疲れているような感じがした。最近、利用者から「おじいちゃんのことでおばあちゃんが大変なの。遊んでくれないお母さんは直ぐにおこる。」と言っていた。

次の日、園長は申出人の来園を待ち、苦情相談というよりは「ゆっくり話をしたい」と切り出したところ、申出人は「家族の事情で保育所を利用している。子育てをしたくてもできないのに担任保育士が子育ては母親がするものという言い方をした」と担任保育士の不適切な言動を指摘されたが、園長は「保育士の指導が行き届かずお母さんのお気持ちに気遣いができます、言葉足らずで誤解を招いてしまったと思います。お母さんは大変でしょうね。ご両親や子どもさんのことそしてご主人のことからお一人でがんばっておられるのですね」と話をすると、申出人から家庭内で親の介護の問題や子どもの育児はすべて申出人がかかる状況となり仕事を休むことが多くなったこと。そのため職場でつらい思いをしていること。夫に相談したくても出張が多くすれ違いばかりで、子どもに厳しくなっているようにも思う。私自身の問題のかもしれない……。

園長は申出人の気持ちを受け止め、今後は担任保育士だけでなく気軽に園長の方にも相談してほしいと告げると納得された。

対応の結果

家庭内での不安定な申出人の状況が原因であり、子どもを通して訴えられていた。職員会議では子どものことだけでなく、保護者や家族の状態も把握することとした。その後は担任保育士へ直接相談があるようになった。

ポイントと今後の課題

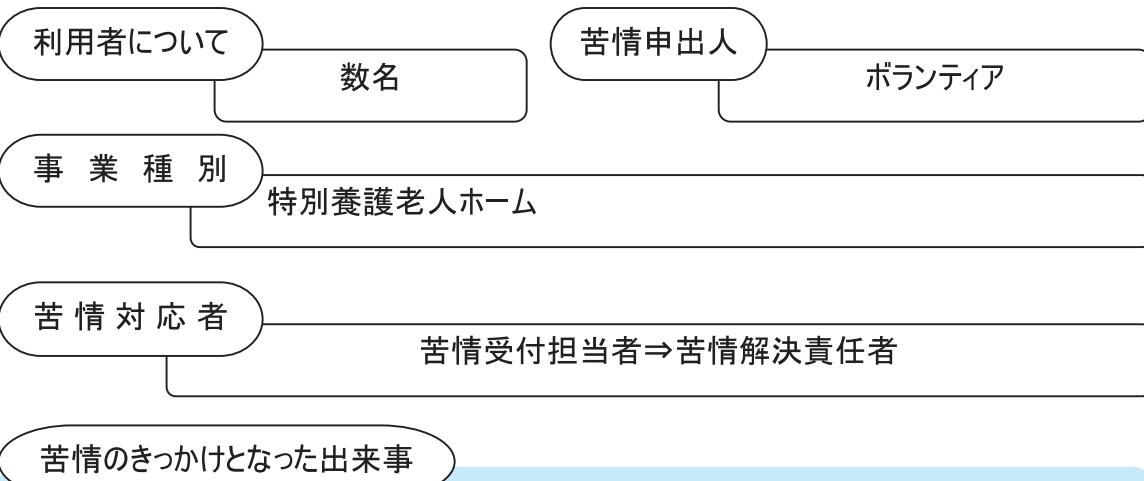
園長の対応の良さが、功を奏したものと思われる。苦情解決の方法を園で良く把握できていた事例ではないか。

利用者の状況は、家族や家庭環境の変化によって影響を受けやすいことを、日頃から研修などを通じて学んでほしい。事業者や保育士は子どもだけでなく、子どもを取り巻く環境の変化にも気を配り、迅速に対応することが望まれる。

保護者の状況によっては、医療機関や専門機関との密接な連携が必要な場合もあり、その体制を整えることが今後の課題となる。

2. 職員の言動に対する苦情

(9) 周囲の人からの相談により事業所が振り返りをした事例



職員の大多数が特定の利用者数名のことを「～～ちゃん」もしくはニックネームで呼んでいる。

苦情相談概要

相談者はボランティアとして利用者の介護補助を行っている。事業所職員の大多数が、特定の利用者数名に対して「〇〇ちゃん」「△△ちゃん」やニックネームで呼んでいる。これらの利用者は認知症が進行しているからか、そう呼ばれていることに対し、気分を害する様子はない。しかも利用者に対し、明らかに侮蔑していることや「～～しろ」「～～しなさい」というような命令形の発言をしているわけではない。しかし、「〇〇ちゃん」「△△ちゃん」やニックネームで利用者を呼ぶことは、年長者を侮辱しているように聞こえる。ボランティアは当事者かどうかわからないので、感じたことを誰にもいえなかつたが、事業所には苦情相談の窓口があるので、思い切って相談した。

対応概要

苦情受付担当者はこのボランティアからの相談を受け、苦情解決責任者へ報告した。報告を受け、苦情解決責任者はなぜ職員が特定の利用者に対しそのような呼び方をしているのかについて、職員全体で振り返りの場を持つこととした。

その場では①利用者の家族から入所時にニックネームで呼んでほしいと依頼を受けたケース②利用者自身からニックネームで呼んでほしいと依頼を受けたケース③利用者の家族が「〇〇ちゃん」と呼んでいたのを職員がまねたケース④利用者本人がたまに自分のことを「△△ちゃん」というのでそれをまねたケースがあることが判明した。

振り返りの場での検討の結果、①～②については依頼を受けていることからやむを得ないが、③～④については「利用者へ親しみを込めている」ことは理解できるが、相談者がいふように誤解を招く恐れがあるので、呼称しないほうがよい。①～②についても家族や本人にもう一度確認し、強い要望がなければ「〇〇ちゃん」やニックネームで呼ぶのをやめることにした。

相談したボランティアに対し、苦情解決責任者より検討の結果について報告と職員に振り返りの場を持つきっかけを作ってくれたことに対してのお礼があった。

対応の結果

利用者の中には突然「～～さん」と呼ばれることに驚いた人もいるが、すぐに慣れたようであつた。また、利用者の家族からは事業所の心配りに感謝するといった声もあつた。

ポイントと今後の課題

事例は、利用者、家族、施設職員の誰もが問題とも何とも思っていなかつた事柄について、直接の利害関係者ではないボランティアの申出が契機となって、検討の結果改善が図られた事例である。

事案は、苦情というより健全な人権感覚で利用者と接していた一人のボランティアが活動の中で利用者への「呼称」に疑問を持ち、声をあげたことに発する。

そして施設内で日常的になされている利用者の「呼称」を見直し、一人ひとりにあった「呼称」に改めるというサービスの基本に立ち返った検討がなされ、実行に移されたことに意義がある。

苦情や改善意見は当事者だけが発するものと思われがちである。しかし、この事例では苦情受付担当者から報告を受けた苦情解決責任者は、問題を職場全体の検討課題として提案した。職員は従来のやり方を当たり前のこととして流さずに、「呼称」を見直した。このことは同時に利用者一人ひとりのニーズを検討することともなつた。

ポイントは、この施設の苦情解決責任者の幅広く意見を聴き取る柔軟な姿勢である。

課題としては、施設内の第三者委員会の存在を広報し、ボランティアを含めて誰でもが申出ができるような仕組みと開かれた協議の場を施設内に確立することである。

2. 職員の言動に対する苦情

(10) 職員の発言が誤解を招いた苦情

利用者について

甲さん(男性)

苦情申出人

本人

事業種別

老人デイサービスセンター

苦情対応者

苦情受付担当者⇒苦情解決責任者

苦情のきっかけとなった出来事

デイサービス利用中に、職員に「廊下で歩行器を使うな」といわれた。

苦情相談概要

甲さんは昨年、自宅で左足首を骨折して2ヶ月入院した。退院後もしばらく車イスでの生活であったが、少しずつ回復し、現在デイサービスを利用する際には歩行器を用いている。

昨日、デイサービスセンターの廊下を歩行中にA生活相談員から「廊下は歩行器を使って歩くな」といわれた。その場は「わかった」と返事したが、歩行器を使って廊下を歩いている利用者は他にもいるのに、自分だけが“歩行器を使うな”といわれたことが納得いかない。これは差別であり、人権侵害だ。生活相談員の処分を求める。

対応概要

甲さんからの苦情を聞いた苦情受付担当者(副所長)はA生活相談員から事情を確認し、A生活相談員からは以下の報告があった。

甲さんは退院後、しばらくデイサービスの利用を見合っていたが、本人の強い希望により車イスでサービスの利用を再開した。甲さんは順調に回復し、歩行器を使って歩くことができるようになった。さらに、数週間前から近くの場所へ移動するときには、歩行器無しで立ち上がり歩くことができるようになった。これを見たので、甲さんがすでに医師から完治したとの診断を受けていることもあり、先週「廊下を歩くときも歩行器を使わず、杖と手すりを使ってみませんか」と尋ねた。それに対して甲さんは「わかった。そうする」とって了解した。昨日は甲さんが、歩行器を使って廊下を歩いていたので、励ましのつもりで「がんばって、歩行器

を使わないようにしましようね」と声をかけた。その場では甲さんは「わかった」といわれたので、すぐに甲さんから離れて別の利用者のところにいった。

苦情受付担当者は甲さんの苦情について、A 生活相談員の報告とあわせて苦情解決責任者(所長)に報告した。苦情解決責任者は甲さん宅を訪れ、甲さんに A 生活相談員が申し出た「歩行器無しで廊下を歩くこと」については同意したのかを尋ねた。それに対して、甲さんより「先週は同意した。でも、昨日は去年、転んで骨折したことを思い出して怖くなり、杖を使って歩く自信がなかったから歩行器を使った。Aさんはそんなことを考えずにいきなり『がんばれ、歩行器なしで歩こう』といってきたので腹が立った」との返事があった。

苦情解決責任者は甲さんの気持ちを理解できなかったことについて詫びた。さらに、A 生活相談員は悪気があるわけではなく、甲さんに早くもとの様に歩けるようになってほしいから言つたということを伝えた。

苦情解決責任者はその後、利用者の気持ち理解するためにはどうすべきか振り返りを行うようスタッフ全員に指示した。

対応の結果

甲さんは苦情解決責任者の説明とお詫びがあったことや、A 生活相談員からも甲さんの気持ちを考えずに発言したことについてお詫びがあり、納得した。また、少しずつ杖を使っての歩行をするようになった。

ポイントと今後の課題

職員が励ますつもりでかけた言葉が、利用者から誤解され苦情の申立てに至った事例です。苦情のなかには、このような利用者の誤解や勘違いから、苦情を申立てられることも珍しくありません。事業者の側としては、利用者の主張することが仮に事実でなかったとしても、利用者の気持ちに立って、苦情を受け止めることが大切です。

あらためて振り返ってみると、職員の態度や発言に、他意がなくとも、利用者の誤解や勘違いを招くような背景要因があったのかもしれません。苦情解決のためには、あらためて職員の本位を伝えて利用者の誤解をとくよう努力することが望まれます。

この事例では、生活相談員が「甲さんの不安を考えずに発言した」ことについてわびた上で、「少しずつ状態がよくなっているので、励ましのつもりで、声をかけた」ことを説明し、苦情を申立てた利用者も納得されました。また、職員の方においては、日ごろから利用者の気持ちや意見などを理解して行動することで、こうしたトラブルは防げるものと思われます。

3. 説明・情報提供に関する苦情

(11) サービス変更に対する説明不足が原因となった苦情

利用者について

30代 女性

苦情申出人

利用者

事業種別

身体障害者施設(入所)

苦情対応者

苦情受付担当者(主任)⇒苦情解決責任者(施設長)

苦情のきっかけとなった出来事

部屋替えが一部実施されると事前に連絡はあったが、利用者が一時帰宅している間に部屋替えが実施され自分の荷物は新しい部屋に移動されていた。

苦情相談概要

入所時の説明では定例の部屋替えは毎年5月になっていた。利用者の入退所に伴い臨時の部屋替え実施もあるが、その場合は事前に連絡や説明を行うと聞いていた。今回は12月に退所者がでたので、それに伴う一部部屋替えであり、その対象者には事前に説明したいとの連絡を受けた。これまでの部屋は北向きだったので、今度は南向きの方がいいなど担当職員と話をした。その一週間後の休日が担当職員の勤務日だったので、部屋替えの話しがどうなるのかわからないけど、部屋にはたくさん荷物があるし掃除も兼ねて、私物の整理と大きな荷物整理を担当職員に手伝ってもらった。その日に、母親から電話があり父親の具合が悪いので帰るように連絡があった。直ぐに家に戻ったが、父親の容態は思ったより元気で2週間後には退院したので、申出人も施設に戻ることにした。

疲れて施設に戻り自分の部屋に行ったところ、別の利用者Aさんがいて「勝手にあけないで」といきなり叱られてしまった。びっくりして直ぐに職員にどういうことか事情説明をしてほしいと言うと職員は「何を言っているの。既に一部部屋替えをすると連絡したことでしょう。一時帰宅中の前に、担当職員と事前に部屋の荷物をまとめていたでしょう。」と私が悪いかのようにいでの立腹した。話の途中だったがその職員へ「事前説明は聞いていたが、対象者には連絡があると聞きました。また、病院にいたから連絡ができなかったというなら、施設に戻ってきた際に直ぐに説明しなかったのか。勝手に留守中に個人の荷物を移動するのはプライバシーの侵害。きちんと納得のいく説明を聞いたい。」と言って部屋替えの部屋に行くことにした。

対応概要

職員から主任へ報告があり、直ぐに主任は申出人や他の利用者に事情を確認した。申出人からは事前の連絡で一部部屋替えがあることも理解しているがその対象者には連絡があると聞いていた。急に帰宅し病院にいたことで連絡ができなかつたのならせめて帰園時に直ぐに伝えてほしかった。園に疲れて帰り、Aさんに怒鳴られ職員にまで私の方が悪いような言い方をされ傷ついた。そのことへの謝罪と今後こんなことがないように改善をしてほしい。その対応についての開示を求めてきた。主任は施設長へ報告し苦情解決委員会で対応することになった。

苦情解決委員会でのその聞き取り調査をした後に職員会議で報告し協議した。その数日後に、第三者委員も交えて話し合いをした。第三者委員から今回のことは事業者の連絡ミスが原因であり、今後は職員間での連絡・報告の徹底を行うようにいわれた。事業者から利用者へ謝罪をし、これまでの経過報告書を掲示板に開示した。

対応の結果

事業者から申出人への謝罪があり、これまでの経過と改善策を掲示板に開示されたことにより、他の利用者からの誤解もとけ申出人は納得し、解決した。

ポイントと今後の課題

居室の変更は、サービス内容の変更に当たりますから、原則的に利用者の同意が必要です。紹介されている事例は、契約上の取り扱いとして、部屋替えを行う場合には事前に利用者に連絡や説明を行うとしておりながら、利用者の同意を十分に確認せずに居室の変更を行ったことから、苦情の申立に至ったものです。職員の方からすれば、「部屋替えのために、部屋の掃除をしていたから、部屋替えについて了解しているはず」と考えたり、「南向きの部屋を希望していたから、利用者が戻ってから、説明すればわかってもらえるはず」と考えたのでしょうか。にもかかわらず、職員間の連絡や報告が確実に行われていなかったことも、利用者が苦情申立に至った一因です。

職員の方からすれば、利用者の意向を汲んで善意で行ったのでしょうか、利用者の荷物を新しい部屋に移すなどプライバシーにも関わる居室の変更です。こうしたサービス内容の変更については、利用者に対する事前の説明・同意を徹底することがサービスの基本と考えてください。また、明確に自らの希望や意向を伝えられない利用者に対しても、その表情や態度から一人ひとりの意思を的確に把握し、利用者の意思決定を支援することが求められています。

4. 被害・損害に対する苦情

(12) 預かり金や所有物がなくなった苦情

利用者について

80歳代 男性

苦情申出人

利用者本人

事業種別

デイサービスセンター

苦情対応者

職員⇒苦情解決責任者(所長)

苦情のきっかけとなった出来事

デイサービスセンターに行くときにいつも持っていく黒いカバンが、帰宅するときにはなかった。

苦情相談概要

申出人は5年前に妻を亡くし一人暮らし。年金生活で近所にいる娘や姪に時々来てもらい簡単な身の回りの世話をもらっている。妻が健在な時は二人で旅行や地域との関わりもあったが、妻が亡くなり3年間は引きこもりがちになった。独居になってからは思い込みが強くなってきていた。また最近は物忘れや認知症が出てきていた。そんな父親の生活や状態を心配していた娘や親戚から、近くにできたデイサービスセンターを利用する話があり利用することになった。そのとき娘にデイサービスセンター用にと黒い手提げカバンをもらった。

いつもデイサービスセンターを利用する際は、その黒いカバンに利用料とノート、上靴等を入れて持って行くことにしていた。また、園に到着すると職員に利用料とノートを渡して上靴を履く。いつもの場所でみんなと楽しく会話や食事、入浴と過ごし帰宅するのがいつもの日課で、穏やかな楽しい時が過ぎていた。

いつものように過ごし帰宅時間となり荷物を取りに行くと利用者の黒いカバンがなかった。びっくりして大きな声で「黒い鞄がない」と言ったので、職員が飛んできて事情を確認するが、どこにも見当たらなかった。送迎バスの運転手や添乗した職員に聞いたがわからなかった。申出人と施設内を探すと名前のない青いカバンが出てきた。他の利用者にも尋ねるが持ち主がいない。申出人は「黒いカバンだ」と主張した。

対応概要

申出人の主張を聞きつつ、帰宅をさせた。全利用者が帰宅した後にもう一度職員で施設内を探したが、カバンはなかった。また、申出人の娘に連絡して状況を伝えてその後の対応と家でも探してもらうこととした。

担当職員は苦情解決責任者の所長に報告した。所長は今後の対応を協議するため全職員を集めてミーティングを開き、事情説明した後に職員に申出人が今日はどんな服装で、どんなカバンだったのかを確認したところ、全職員が印象に残っていなかったことに気がついた。また、連絡ノートも確認したが、時々娘さんや姪が記入しているが印しだけであった。

今後の対応として、申出人だけでなく全利用者に対して再度カバン等の私物はすべて記名をしてもらうことを徹底することとした。また、職員は送迎後の職員が全利用者の服装や持ち物に変りがないか一人ひとり挨拶しながらチェックしその状況をチェックシートに記入していくことにした。

その数日後、娘から連絡があり父親がカバンを汚したために姪が持ち帰っていた。その日は青いカバンを持たせたことがわかった。

対応の結果

日常的な対応は曖昧になりがちだが、チェックシートにより確実にできるようになった

ポイントと今後の課題

事業所(又は施設)での日常生活に大きな変化がなく行動もパターン化している中では利用者の状況に少々の変化があっても気がつかない。利用者は高齢者であるから思い込みや勘違いが起きてしまうことがある。そのため事業者側が常に利用者の体調や行動のちょっとした変化や持ち物まで意識的観察する必要がある。

事例の事業所に職員の対応マニュアルやチェックシートがあれば、利用者からの申出を受けたとしても、朝の出迎え時に○○職員と「カバンが変わりましたね」と話をしたことや「今日は青いカバン」と記録にありますよ。と利用者が大騒ぎをしても、事業所は利用者の不安に対して適切な対応ができる。

5. 契約に対する苦情

(13) 支援費の支給停止から来る不安が原因となった苦情

利用者について

甲さん(男性)

苦情申出人

本人

事業種別

身体障害者授産施設

苦情対応者

苦情受付担当者→苦情解決責任者

苦情のきっかけとなった出来事

甲さんの入院が長期化したため、福祉事務所から支援費の支給を停止したいという連絡があった。

苦情相談概要

甲さんは肝機能が低下したため現在入院中である。入院期間が3ヶ月を超え、退院の目途が立っていないため、先日、福祉事務所から支援費の支給を停止したいという相談があった。しかし、支援費の支給が停止されると現在の施設との利用契約も解除されることになる。退院後、バリアフリー化されていない自宅での生活は苦痛であり、施設にも入所できないのであればどうすればよいのか。また、今回の入院は施設の食事に問題があったのが原因であるための退所は納得できないと主張。主訴としては退院後も施設を利用できる確約がほしいとのことである。

対応概要

甲さんからの苦情相談を受け、苦情受付担当者は甲さんの入院先の病院へ訪問し、病院から甲さんとの面会の許可をもらった。

苦情受付担当者は甲さんと面会して甲さんの気持ちを確認すると病気や将来についての不安があることがわかった。また、事業所の食事が入院の原因であるという主張について確認すると、根拠は不明瞭であり、先の不安感からそのような発言をしたようである。

苦情受付担当者は甲さんとの面談結果を苦情解決責任者である施設長に伝えた。施設長は今後の甲さんの処遇について福祉事務所担当者を交え検討会議を行った。検討の結果、甲さんにとって事業所は居心地のよい場所であることは理解できるが、事業所の利用は現在、順番待ちの状態であり、甲さんを優先させることは困難であるということになっ

た。しかし今後、甲さんへの支援をせずに退所させるのではなく、退院後に入所できるまでは通所で対応する、もしくは他の事業所の利用状況を確認し、空きがあるようであれば、そちらを利用していただくようにするということを方針とした旨を甲さんに伝えることにした。

苦情受付担当者は甲さんに検討会議で決まったことを伝え、了解を求めた。甲さんは、当初、入院前と同じ生活をすることを求めていたが、「甲さんにとって不安があれば、いつでも申出てほしい」と伝え納得したようである。

対応の結果

甲さんは、事業所職員の勧めにより家族と相談し、自宅をバリアフリーにすることを決めた。福祉事務所担当職員からは自宅をバリアフリー化するのであれば、県の※「人生80年いきいき住宅助成事業」制度があることを教えられ活用することにした。

半年後、甲さんは退院した。その後はバリアフリーとなった自宅から事業所へ通所するだけでなく、積極的に外出するようになった。

※本誌 31ページ参照

ポイントと今後の課題

この事例は、利用契約の解除に対する苦情です。利用者の入院が長期化し、退院のめどがたたないことから、福祉事務所が支援費を支給停止にしたいことが、契約解除の理由です。利用者からすれば、退院後の生活の不安から、退所は納得できないというものでした。制度の仕組みからしますと、契約の解除には理由があるわけですが、利用者が苦情を申立てた背景には、退院した後の生活に不安が大きいことがあげられます。苦情解決のためには、こうした利用者の不安や気持ちを理解し、どのように対応・支援ができるか説明することが大切です。

利用者の意向に応えられない場合についても、応じられない理由を丁寧に説明し、利用者から理解を求めることが必要です。また、ただ「応じられない」と繰り返すばかりだと、利用者の側の不安が大きくなります。代案があれば、「このような方法がありますが、いかがでしょうか」と具体的に提案し、利用者の意向を尋ねることも大切です。今後とも、利用者の側で、困ったことがあれば、いつでも相談に乗ることを伝えることで、利用者の不安を軽減できるものと考えます。

6. 個人情報保護に関する苦情

(14) 個人情報の引継ぎが原因となった苦情

利用者について

甲さん(女性)

苦情申出人

本人

事業種別

身体障害者居宅介護支援事業

苦情対応者

苦情受付担当者(事務長)⇒苦情解決責任者

苦情のきっかけとなった出来事

過去に入院した原因があるヘルパーにしか伝えていなかったが、同じ事業所の他のヘルパーが知っていた。

苦情相談概要

甲さんは 10 年前に交通事故に遭い、下半身不随となった。それ以降は車イスで生活し、2 年前より一人暮らしをはじめ、週 2 回ホームヘルプを利用している。契約時から甲さんの自宅には A ヘルパーが訪問しているが、先月より職員の配置の都合上、月に 1 度は B ヘルパーが訪問することになった。

甲さんは車イスバスケットボールが趣味で現在も続けている。そのことを B ヘルパーに何気なく話したところ、「無理をしないでね。あまり無理すると、前みたいに入院するようになら大変でしょう」といわれた。甲さんは以前、A ヘルパーに車イスバスケットボールで腕を骨折し入院したことを話したが、B ヘルパーがそのことを知っていたのは、不思議に感じた。

甲さんは B ヘルパーに車イスバスケットボール中の事故が原因で入院したことなぜ知っているのか尋ねたところ、A ヘルパーとの引継ぎで情報を得たとの返事があった。

甲さんはこれまでの A ヘルパーとの何気ない会話も全部事業所内に伝わっているのではないかと不審に思い、事業所へ個人の情報をどのように取り扱っているのか、またもっと慎重に取り扱ってほしいという要望を事業所へ伝えた。

対応概要

連絡を受け、苦情受付担当者である事務長は甲さんからの苦情・要望を苦情解決責任者である所長に伝えた。苦情解決責任者は、AヘルパーとBヘルパーより事情の聞き取り調査を行ったところ、Aヘルパーによると甲さんは車イスバスケットが大好きであるが、かつてその最中に転倒して腕を骨折し、入院したことを直接本人から聞いた。それは記録として残していないが、引継ぎの際に甲さんが活発な人であることの例えとしてBヘルパーに話を報告した。Bヘルパーは甲さんと早く良い関係を作るきっかけとして車イスバスケットボールの話をしたが、甲さんが入院したことの話をすることで、甲さんが事業所を“不審”に感じることまで予想できなかったとの報告があった。また、A・Bヘルパーから事業所以外には情報を漏らしていないことを確認した。

報告を受けた苦情解決責任者は、甲さん宅を訪ねBヘルパーは「悪意」を持って入院の話をしたわけではなく、むしろ甲さんと早く良い関係を作りたいと思っていることを伝えた。また、今回、甲さんの個人情報を職員間で共有はするが、事業所以外に持ち出すことはないと伝えた。また、今後は個人情報に関して事業所で共有する場合は本人に承諾を得てから、行うことを説明した。

対応の結果

甲さんは苦情解決責任者の説明に納得し、今後は気をつけてほしいと要望した。

ポイントと今後の課題

個人情報の保護に関する法律は、平成15年5月30日に公布され、平成17年4月1日から個人情報取扱事業者の義務に関する条項も施行されるようになりました。個人情報取扱事業者とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者を指し(同法2条)、多くの事業者はこれに該当すると思われます。また同法律によれば、取扱事業者は、個人情報の取り扱いに当たり、できる限り「利用目的」を特定しなければならないとされ、またその「利用目的」を本人に明示しなければならないとされています(同法15～18条)。

本件について、甲さんの懸念は自分が特定のヘルパーに話した内容が他のヘルパーに伝わっていることについて不安を覚えたということですが、適切な業務遂行のため、従業員間で情報を共有することには必要性、合理性が認められます。しかし情報に関する権利意識の高まりが見られる中、事業主は、個々の利用者と契約を結ぶ際には、取得した個人情報は内部では適切な業務遂行のために共有されることであること、本人の承諾なしに第三者(当該事業主以外)に個人情報を開示することは無いこと、情報の利用目的などについて定型文書を交付するなどして説明し、内部での情報共有に関しては承諾書を取っておくなどの工夫をする必要があるでしょう。

7. 事故に対する苦情

(15) 利用者間のトラブルについての苦情

利用者について

甲さん(男性 80 歳代)

苦情申出人

乙さん(息子)

事業種別

老人デイサービスセンター

苦情対応者

苦情受付担当者⇒苦情解決責任者

苦情のきっかけとなった出来事

デイサービスから帰宅後、甲さんの左足首が捻挫していた。

苦情相談概要

利用者甲さんの息子である乙さんより、「今日、帰宅した父(甲さん)が『足が痛い』というので病院に連れて行くと、左足首捻挫の診断を受けた。いったい何があったのか父に尋ねると『利用者 A 氏に踏まれた』といっている。利用者 A 氏に謝罪を求め、治療費と慰謝料を請求する」との電話があった。

対応概要

電話対応した職員はすぐに苦情受付担当者(主任)に報告した。苦情受付担当者は甲さんと A さんの担当職員を呼び、これまでの両者の関係や今日の両者の行動についての説明を受けた。担当職員は、いつもと甲さんの態度や行動が変わりなかったこと、見ている限りでは甲さんと A さんは接触していなかったと思えること、また両者とも認知症が最近進行しているように思えることを報告した。

苦情受付担当者は、乙さんからの苦情と利用者甲、A 両者の担当者の報告および業務日誌を苦情解決責任者(所長)に報告した。

報告を受けた苦情解決責任者は全職員から事情を確認し、甲、A 両者がサービス利用中は近くにいることがなかったことを確認した。その後、苦情解決責任者は A さん宅を訪ね、甲さんの足を踏んだのか尋ねた。A さんは「覚えていないが、踏んだのであれば謝る」といっているが、治療費や慰謝料を払うつもりはないと言った。

次に苦情解決責任者は甲さん宅を訪問したが、乙さんが甲さんとの面会を拒否、乙

さんが代理で話をすると主張した。

乙さんによると父(甲さん)は突然A氏から足を踏まれた。帰宅するまで我慢したが、家で痛いというので病院に連れて行った。治療費と慰謝料をA氏と事業所に請求するが支払われないのであれば、訴訟を起こすと強い口調で言い放った。

苦情解決責任者は乙さんに対し、甲さんのケガの状況がわからないので診断書の提出を求め、それを見てから判断したいと伝えた。これに対し乙さんは診断書を後日もって行くとのことであった。

乙さんは翌日、事業所を訪れ診断書を提出した。その際に、治療費および多額の損害賠償を求めるなどを申し入れた。しかし、当初左足首の捻挫といっていたのが、打撲となっていることを指摘すると、激怒したがその理由は答えなかった。

苦情解決責任者はもう一度、職員や利用者の協力を得て現場の検証を行ったが、Aさんが甲さんの足を踏んだという事実は認められなかった。

その後、毎日のように乙さんより事業所に損害賠償を求める電話があったが、その都度事実が確認できないため対応できることを説明した。

対応の結果

最終的に乙さんから調停を申し入れるとの連絡があった。苦情解決責任者は第三者委員と相談し、職員の労力を考慮すると事業所内で解決しようとするよりも司法に任せた方がよいとのアドバイスを受けた。

ポイントと今後の課題

施設側は、利用者の生命・身体の安全を害することのないように配慮する義務(安全配慮義務)があります(介護トラブルの処方箋から)。施設側は事故が発生した場合、事故の状況・事故に際して採った処置を記録することを義務付けられており、管理責任を果たしていたことを証明するためにも、事故の内容と経緯は協力の得られる範囲で詳細に記録化しておくことが必要です。これらの資料によっては、施設側として十分な注意を払っていたのに事故の防止ができないことが明らかになれば事故の責任を軽減される場合があります。

施設側も利用者も締結された契約に拘束されますが、申出人の申出内容が、施設の改善等の申出ではなく、損害賠償請求とか慰謝料請求をするという強硬な申出であった場合には、申出については放置せず誠実に対応することは重要です。しかし、損害賠償の責任があるかどうかは施設側の安全配慮義務違反によって生じたものか(因果関係)の判断になるから、これに関する即答は避け、弁護士など法律の専門家に相談して対応します。調停や訴訟の場合の対応や手続きなどについても相談しておきます。

価値観が多様化しており、原因や経過を問題にしないで、起きた結果のみに基づいて申出をする場合がありますから、いつ事故があっても適切に対応ができるように、「事故防止のマニュアル」を作成し、職員は利用者全員の心身の状況、生活暦などの情報を正確に把握し、職員間で情報を交換しておくことが望ましいです。

＜参考＞ 13. 支援費の支給停止から来る不安が原因となった苦情
 「人生80年いきいき住宅助成事業」の概要

区分	県民生活部	県土整備部	[参考]																								
事業名	人生80年いきいき住宅助成事業		介護保険制度																								
	《住宅改造・特別型》	《住宅改造・一般型》																									
対象者	<ul style="list-style-type: none"> ○介護保険の要介護・要支援認定を受けた者のいる世帯 ○身体障害者のいる世帯 	<ul style="list-style-type: none"> ○60歳以上の高齢者のいる世帯 ○身体障害者のいる世帯 	<ul style="list-style-type: none"> ○一般型若しくは特別型の対象世帯及びこれらの者と同居しようとしている世帯 																								
障害の範囲	身体障害者手帳1～6級 療育手帳A～B2判定																										
対象事業	<p>高齢者等の身体状況に応じて必要な住宅の改造を行う</p> <p style="text-align: center;">(1)浴室・洗面所 (2)便所 (3)玄関 (4)廊下・階段 (5)居室、(6)台所 等</p>	実施要項別表1「助成対象工事」に定めるもの	<p>住宅改造・一般型、特別型改造で増改築を伴うもの</p> <p style="text-align: center;">(1)手すり取付 (2)段差解消 (3)床材変更 (4)扉取替 (5)便器取替等</p>																								
補助要件	住まいの改良相談員等の承認	<ul style="list-style-type: none"> ○別表1「助成対象工事」に定める改造 ○別表1の改造箇所のうち、3カ所以上の改造 ○必須工事有 	<ul style="list-style-type: none"> ○住まいの改良相談員等の承認 ○住宅改造・一般型の必須工事を行うことが条件 																								
所得限度額	<ul style="list-style-type: none"> ○生計中心者が給与収入のみの者で前年分の給与所得金額が、14,421,053円以下 ○生計中心者が給与収入のみ以外の者で前年分の所得金額が、12,000,000円以下 																										
対象限度額	<p>100万円 ※ただし高齢者は介護保険の給付額と、重度身体障害者は日常生活用具給付等事業給付額と合わせて100万円</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>浴室</td><td>50</td><td>廊段</td><td>25</td></tr> <tr> <td>便所</td><td>30</td><td>居室</td><td>30</td></tr> <tr> <td>玄関</td><td>25</td><td>台所</td><td>25</td></tr> </table> <p style="text-align: center;">単位：万円</p>	浴室	50	廊段	25	便所	30	居室	30	玄関	25	台所	25	<p>100万円 (各部位毎に限度額有)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>浴室</td><td>40</td><td>廊段</td><td>10</td></tr> <tr> <td>便所</td><td>30</td><td>居室</td><td>10</td></tr> <tr> <td>玄関</td><td>20</td><td>台所</td><td>10</td></tr> </table> <p style="text-align: center;">単位：万円</p>	浴室	40	廊段	10	便所	30	居室	10	玄関	20	台所	10	<p>300万円（増改築工事）</p> <p>玄関、寝室、浴室、便所及びそれらを結ぶ経路 15万円×増改築部分面積 (18m²限度) + ミニキッチン 30万円</p> <p>100万円 (一般型・特別型改造工事)</p>
浴室	50	廊段	25																								
便所	30	居室	30																								
玄関	25	台所	25																								
浴室	40	廊段	10																								
便所	30	居室	10																								
玄関	20	台所	10																								
助成率	<p>①高齢者 (介護保険の給付額を除いた額に適用)</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>非課税世帯</td> <td style="text-align: right;">3/3</td> </tr> <tr> <td>市民税均等割課税世帯</td> <td style="text-align: right;">3/3</td> </tr> <tr> <td>市民税所得割課税世帯</td> <td style="text-align: right;">2/3</td> </tr> <tr> <td>所得税課税世帯</td> <td style="text-align: right;">1/2</td> </tr> </table> <p>②-a 重度身体障害者 助成率は同上</p>	非課税世帯	3/3	市民税均等割課税世帯	3/3	市民税所得割課税世帯	2/3	所得税課税世帯	1/2	<p>1/3</p>	<p>増改築工事 1/3</p> <p>改造工事 一般型・特別型のそれぞれの助成率による</p>																
非課税世帯	3/3																										
市民税均等割課税世帯	3/3																										
市民税所得割課税世帯	2/3																										
所得税課税世帯	1/2																										
	<p>②-b 身体障害者等 (a以外の対象者)</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>非課税世帯</td> <td style="text-align: right;">1割自己負担</td> </tr> <tr> <td>市民税均等割課税世帯</td> <td style="text-align: right;">1割自己負担 (上記上限2万円)</td> </tr> <tr> <td>市民税所得割課税世帯</td> <td style="text-align: right;">2/3</td> </tr> <tr> <td>所得税課税世帯</td> <td style="text-align: right;">1/2</td> </tr> </table>	非課税世帯	1割自己負担	市民税均等割課税世帯	1割自己負担 (上記上限2万円)	市民税所得割課税世帯	2/3	所得税課税世帯	1/2																		
非課税世帯	1割自己負担																										
市民税均等割課税世帯	1割自己負担 (上記上限2万円)																										
市民税所得割課税世帯	2/3																										
所得税課税世帯	1/2																										
財源	一般財源及び地域福祉基金	一般財源	一般財源																								
助成先	市町（間接補助）																										

*事業の詳細につきましては、各市区町の窓口にご照会ください。

様式 1

苦情申出書(例)

申出書作成日：平成 年 月 日

社会福祉法人 会
様

下記のとおり貴会の事業に関する苦情を申し出ます。

○ 苦情を持つ人・団体（当事者）

(ふりがな) 氏名		生年月日	明・大・昭・平 年 月 日
住所 (施設名)	〒	電話番号	— —
連絡先 住所	〒	電話番号	— —
苦情に係る事実のあった日	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日		
苦情のある事業の種類			
苦情の内容	(何があつたのか)		
(何が不満なのか)			
(どうなつてほしいのか)			

○ この申出書を書いた人（申出人）

当事者と の関係	1. 本人 2. 配偶者 3. 子 4. 兄弟 5. 子の配偶者 6. 他の家族 7. 知人 8. ケアマネージャー 9. 民生委員 10. その他 ()
-------------	---

本人以外の場合以下も記入ください

(ふりがな) 氏名		電話番号	
住所	〒		
連絡先 住所	〒		

法人事業所記入欄

受付日	受付担当者			解決責任者
申出人へ の確認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []		
	話し合いへの第三者委員の 助言、立会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []		

【秘】

苦情受付書(例) (苦情受付担当者)

受付日	平成 年 月 日 ()	苦情の 発生時期	平成 年 月 日 ()	受付 No.	
記入者		苦情の 発生場所			
申出人	(フリガナ) 氏 名		住 所		
	利用者との関係	本人、親、子、その他()		TEL	
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦 情 の 内 容	相談の 分類	①ケアの内容に関する事項 ②個人の思考・選択に関する事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他 ()			
	(何があったのか)				
	(何が不満なのか)				
申出人の 希望等					
備 考					
申出人の 要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()				
申出人へ の確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 ()				
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 ()				

相談記録

想定原因 説明・情報不足 職員の態度 サービス内容 サービス量
 権利侵害 その他 ()

処理経過

結果

苦情受付報告書（例）

平成 年 月 日

(苦情申出人) 様

(第三者委員名) 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 No. ）についての報告
がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日 ()	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
苦 情 の 内 容			

様式 4

話し合い結果記録書（例）

平成 年 月 日

[記録者：苦情受付担当者氏名]

苦情申出人氏名： 〔利用者本人でない場合の代理人氏名〕
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名 〔立会いなし〕
相談日：平成 年 月 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
〔次回話し合いの日時：平成 年 月 日 () 時 分～〕

苦情申出人（代理人）氏名：〔印〕

苦情解決責任者氏名：〔印〕

第三者委員氏名：〔印〕

改善結果報告書（例）

（苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員）

平成 年 月 日

（苦情申出人）

（第三者委員） 様

（苦情解決責任者名） 印

平成 年 月 日付の苦情（受付 No. ）については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容

改善結果

【掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）】

平成 年 月 日

事業者名

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることにいたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせします。

記

- | | |
|------------|----------------------------------|
| 1. 苦情解決責任者 | ○ ○ ○ ○ (肩書) |
| 2. 苦情受付担当者 | ○ ○ ○ ○ (肩書) |
| 3. 第三者委員 | (1)○○ ○○ [連絡先]
(2)○○ ○○ [連絡先] |

]

]

4. 苦情解決の方法

(1)苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2)苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3)苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることがあります。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

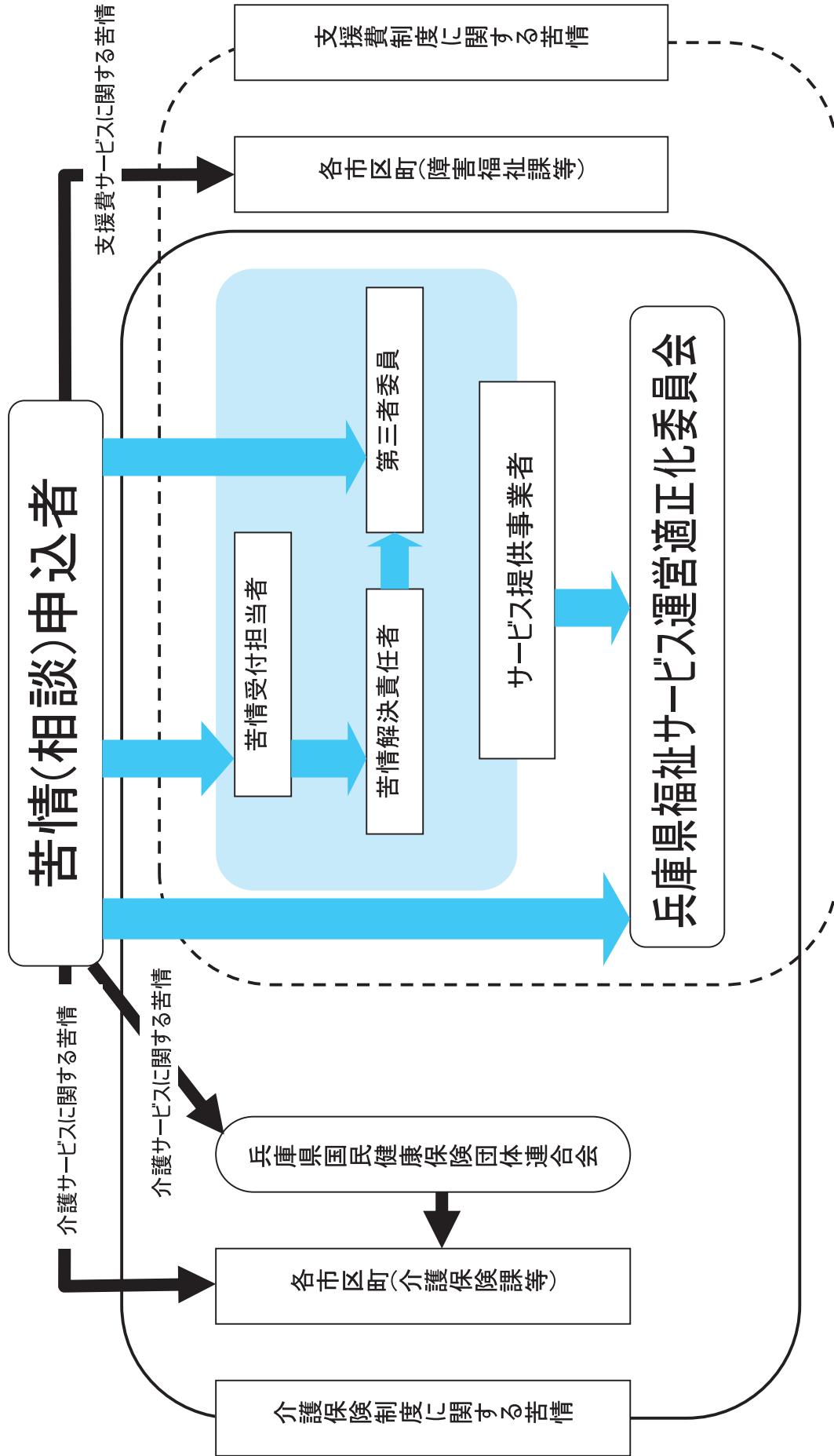
イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4)兵庫県福祉サービス運営適正化委員会の紹介（介護保険事業者は兵庫県国民健康保険団体連合会、市区町も紹介）

本事業者で解決できない苦情は兵庫県社会福祉協議会（神戸市中央区坂口通 2-1-18）に設置された兵庫県福祉サービス運営適正化委員会（TEL 078-242-6868）に申し立てることができます。

苦情に応じた相談機関



この図は平成17年度に作成しました。法律の施行により制度が変更される可能性があります。