

苦情解決関係について

令和7年6月

福島県社会福祉課

1 事業者段階における苦情解決

○社会福祉法（平成12年改正）第82条

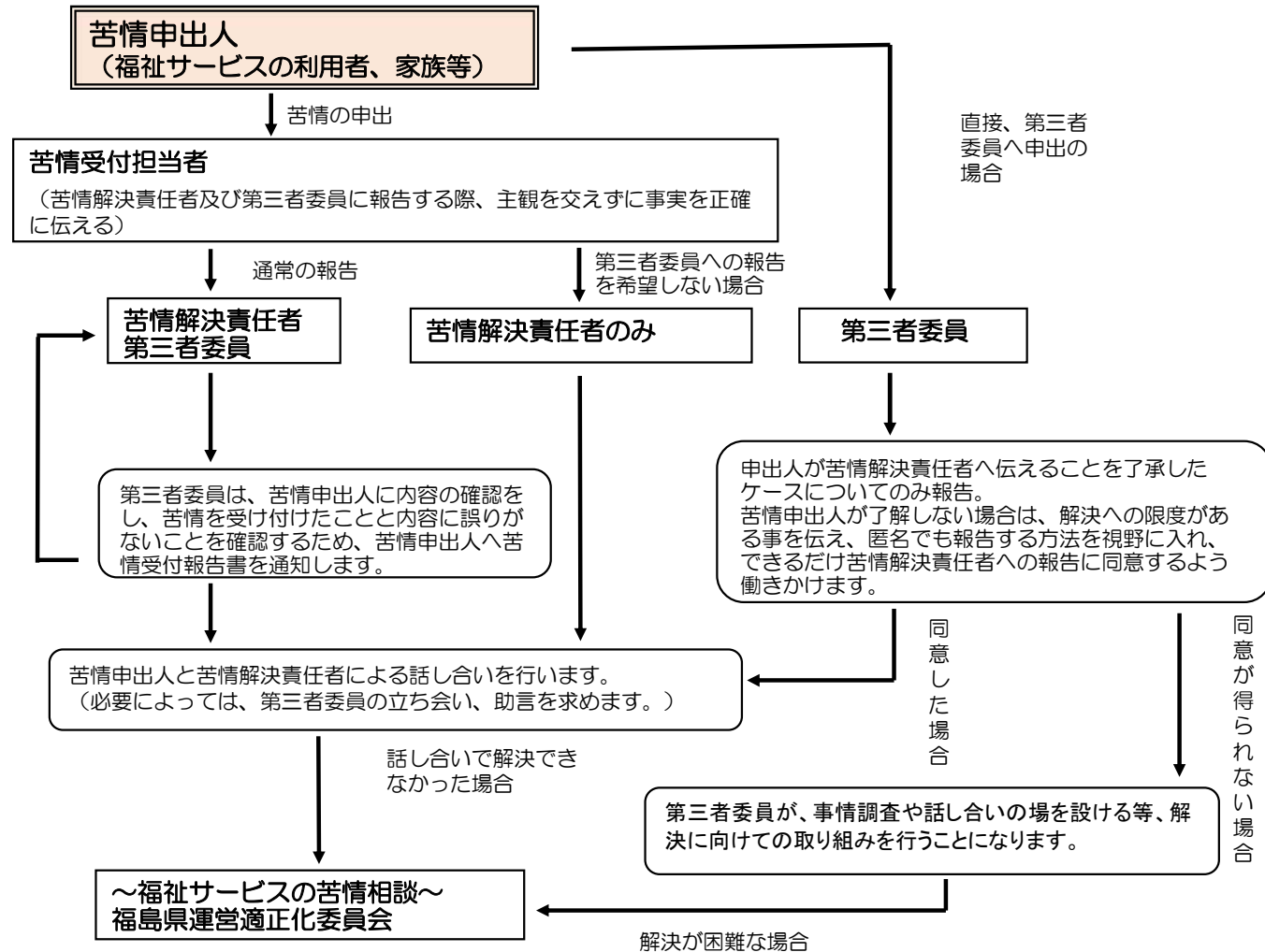
「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」

〈事業者段階におけるそれぞれの担当の役割〉

苦情受付担当者	苦情解決責任者	第三者委員
・ 苦情を受け付ける ・ 苦情内容を書面に記録し、申出人に内容を確認する ・ 苦情内容を報告する ・ 経過の記録	・ 苦情解決の仕組みを利用者に周知する ・ 申出人との解決に向けた取り組み ・ 第三者委員への報告 ・ 苦情内容の公表	・ 客観性、公平性、中立性を確保する ・ 利用者と事業所を対等な立場に導く ・ 潜在化している苦情の表面化

《事業者段階における苦情解決までの流れ》

(下の表は一般的な苦情解決の流れであって、苦情内容によって異なる場合があります。)



2 - 1 運営適正化委員会の概要

- 利用者が事業者申し立てることが困難な場合
- 事業者段階で解決が困難な苦情
- 事業者申し出にくい苦情



運営適正化委員会が対応

○運営適正化委員会は中立・公正な第三者機関

○福島県社会福祉協議会の他の活動から独立して運営することとなっている。

〈2つの役割及び業務〉

- ①運営監視部会：日常生活自立支援事業が適切に運営されているかどうか監視する。
- ②苦情解決部会：福祉サービスの利用者等からの苦情申出に対し、解決に向けての調査、助言等を行う。

2 - 2 相談状況

【福祉サービスの苦情の例】

- 職員の接遇に関する事
- サービスの質や量に関する事
- 説明・情報提供に関する事
- 利用料や負担金に関する事
- 事故やケガ、物損など被害・損害に関する事
- 暴力、虐待など権利侵害に関する事
- その他

【相談件数が増えている背景】

- 利用者やその家族の権利意識の変化
- 施設等における体制整備が進み、苦情等を言いやすい環境
- 不適切なケアが行われている。

〈福島県運営適正化委員会における苦情受付・解決の状況〉

年度	受付 件数	苦情の種類						
		職員の 接遇	サービ スの 質・量	利用料	説明・ 情報提 供	被害・ 損害	権利侵 害	その他
R1	58	35	0	3	2	4	6	8
R2	66	33	2	1	8	8	5	9
R3	71	38	2	3	9	8	6	5
R4	77	40	10	9	8	2	5	3
R5	84	54	17	1	8	3	1	0
R6	105	61	16	2	10	4	4	8

3 事業所の体制と職員間の連携

① 規程・マニュアル等の整備と周知

- 苦情解決体制やマニュアルをつくり、全体の流れを把握する。
 - 事業者的苦情解決の仕組みがあることを利用者に周知する。
 - ・苦情を申し出ることができること
 - ・相談窓口、苦情受付担当者や第三者委員の連絡先
- } 掲示物や書面で分かりやすく案内

② 組織としての対応

- 苦情受付担当者以外の職員に苦情が寄せられた場合等も必ず苦情受付担当者に報告する。
- 組織全体で苦情解決に向けて取り組める体制作り
- 職場内研修等で苦情対応の仕組みを職員全体に周知する。

③対応は速やかに

- 苦情があった場合には、申出人の声を真摯に聞き、速やかに対応する。