

# 福祉サービスへの苦情を通じて学ぶもの

## 「利用者の気持ちの受け止めとサービスへの反映

「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」（以下、「委員会）」では、社会福祉法第83条に基づいて、福祉サービスの利用に関する苦情を受け付け、話し合いによる解決を目指して取り組んでいます。

今回は、昨年度委員会に寄せられた苦情の中から、特徴的なものを事例としてご紹介することにより、福祉サービスを提供する「事業者」が、相談者である「申出者」の気持ちをどのように受け止め、今後の福祉サービスへどう反映していくべきなのかについて考えていきたいと思います。

### 委員会に寄せられる苦情の特徴

平成24年度に、委員会が受理した苦情は95件です【表】。委員会が対象としない苦情や情報提供等を含めると、年間300から400件の相談が入り、これら苦情相談への延べ

【表】 苦情内容の内訳

サービス区分 苦情内容	サービス区分				件数 (%)
	高齢者	障害者	児童	その他	
①職員の接遇	7	12	2	4	25(26.3)
②サービスの質や量	1	26	4	2	33(34.8)
③説明・情報提供	1	3	1	3	8( 8.4)
④利用料	3	1	1	5	6( 5.3)
⑤被害・損害	4	1	1	6	6( 6.3)
⑥権利侵害	1	5	2		8( 8.4)
⑦その他	1	3		6	10(10.5)
計	18	51	11	15	95( 100)

【内容例】①職員のかかわり方、言葉遣い等、②食事、環境、サービス不十分等、③説明・相談不十分、虚偽記載等、④利用料、諸費用等、⑤介護支援事故、物損等、⑥虐待、身体拘束、プライバシー侵害等

対応回数は2千回近くになります。

これまで「職員の接遇」に関する苦情が最も多い傾向にありましたが、昨年度は「サービスの質や量」が最も多い割合を占めました。内容としては、サービス提供量の削減・終了に関するもののほか、食事や介助をはじめとした支援内容に対する不安・不満など多岐に渡っています。

就労支援事業やグループホームなどを運営する、新設あるいは小規模な事業者においては、利用者への対応が困難であることを理由に一方的に解約してしまう案件が増えてきており、委員会では、障害特性・権利擁護・契約に関する事業者の理解をより一層深めていくべき大きな課題としています。

事業者で転倒事故が起きた際に、家族への説明が十分になされていなかったことが、苦情の発端となる案件も複数見受けられました。

障害者虐待防止法の施行に伴い、虐待が疑われる案件については、申出者に法律の趣旨を説明し、市町村障害者虐待防止センターへの通報を促すとともに、委員会からも情報提供などの対応をしています。

### 苦情から何を学んでいくのか

委員会では、利用者にとってより身近なところでの苦情解決の取り組みが、何よりも大切なことだと考えています。

苦情はマイナスイメージに捉えられがちですが、事業者に対する利用者からの希望や要望、期待と受け止めることもできます。そう前向きに考えることが、職員の気づきやサービスを見直すきっかけとなり、利用者との関係改善、サービスの質の向上につながっていきます。

次ページにより、特徴的な事例を紹介するにあたって、利用者の気持ち

の受け止めから、サービスへ反映するまでに欠かせないポイントを整理しておきます。

まず、利用者との日常的なかわり方や信頼関係づくりとして、利用者が気軽に相談できる環境や利用者の声を把握できる仕組みをつくることです。意見箱やアンケート、連絡帳の利用など基本的な手法とともに、第三者委員の活用も含め、苦情解決の仕組みを生かし、十分に機能させていく必要があります。

次に、実際の苦情対応にあたり、その気持ちを真摯に受け止め、誠意を持って向き合うことです。そうした事業者の姿勢は「初動」でどう対応するかによく表れていきます。

対応の過程で、説明責任を果たしながら原因や事実を振り返り、迅速に対応すること。事業者の視点だけではなく、第三者の客観的な助言も積極的に取り入れること。職員や利用者との情報を共有し、苦情内容・対応経過を積極的に公表して問題を社会化していくことが重要です。

苦情は時間の経過とともに複雑化し、解決が難しくなることが多いものです。些細な不満の蓄積が思わぬトラブルに発展していく可能性もあります。そういう意味からも、利用者の立場を尊重した事業者の素早く丁寧な対応が求められるのです。

（運営適正化委員会事務局）

**事例1 個人情報が他の利用者家族に伝わっている**

利用者＝Aさん（知的障害者）、申出者＝家族  
事業者＝生活介護

**申出内容**

利用手続きのことで、Aさんの家族が事業者ともめたことを他の利用者の家族が知っていたため、不安な気持ちになった。

**対応経過**

事業者は、同時期に利用手続きを進めていた他の利用者にも、「手続きのことでAさん家族に迷惑をかけた」と話していたが、個人情報を不用意に伝えてしまったことについて謝罪した。また、Aさんが利用する他の事業者と利用日が重ならないようにするため、Aさん家族の同意を得ることなく、他の事業者の利用日を把握していた。

事業者として説明がなされていなかったこと、不安な気持ちに思い至らなかったことを謝罪し、今後は十分注意することを伝えたところ、Aさんの家族は納得した。

**委員会からのコメント**

計画相談支援導入に伴う利用手続きに事業者がまだ慣れていないこと、利用調整に時間を要したことで、申出者との行き違いが重なり、申出者の不信感が蓄積していったと考えられます。

他の事業者との連絡は、個人情報の取り扱いについて事前に運用を確認し、利用者の承諾を得ておくことが大切です。

複数の関係者が介入する場合は、利用者の誤解が生じないように、できるだけ小まめな利用調整の連絡と経過報告が必要です。

**事例3 転倒し骨折したが事業者の説明や謝罪がない**

利用者＝Cさん（認知症高齢者）、申出者＝家族  
事業者＝短期入所（ショートステイ）

**申出内容**

Cさんは事業者で転倒した翌日に帰宅した。その際、事業者より簡単な転倒の報告は受けていたが、Cさんの家族が同行受診したところ骨折していた。事業者は事実を知っているはずなのに連絡してこない。

**対応経過**

夜間に起きた転倒事故で、当時、看護師がCさんの状態を確認していたが、痛みの訴えもなく落ち着いていたので、救急対応することなく、事業者はCさんを翌日そのまま帰宅させた。事業者は、同行受診したCさんの家族から骨折のことを知らされ、謝罪の電話をしていたが、連絡が取れなかった。

後日、事業者はCさんの家族に対して、転倒時の状況や対応を詳細に説明できなかったこと、利用中の骨折が確認できなかったことをお詫びした。

**委員会からのコメント**

事業者における支援中の転倒事故であるため、家族に対して詳しい状況説明と対応経過の報告がなされるべきでした。時間の経過とともに、事業者は説明の時期を逸してしまい、謝罪などの対応が大変遅れてしまったと言わざるを得ません。

事業者としては、利用者の状態を把握して、事故の未然防止に努めるとともに、事故が起きた場合には、素早い対応が図れるよう、体制をしっかりと整えておくことが大事です。

**事例2 職員の接し方が威圧的で不公平感がある**

利用者＝Bさん（身体障害者）、申出者＝本人  
事業者＝就労継続支援

**申出内容**

Bさんは班リーダーとして作業をしているが、担当職員がBさんに対して威圧的な態度をとる。他の利用者とは比べ不公平な支援だと感じていて、Bさんはやる気をなくしている。

**対応経過**

事業者は担当職員の支援方法・支援内容について指導を繰り返してきたが、Bさんが納得するような改善は図られていなかった。Bさんと職員の言い分にも食い違いがあり、客観的な事実は確認できない。

事業者はBさんに悔しい思いをさせたこと、その思いに気づけなかったことを謝罪し、Bさんが気軽に相談できる環境を整えること、利用者と職員が一体となって作業を行えるよう、組織的にバックアップすることを約束した。

**委員会からのコメント**

担当職員が一人体制の状況では、支援内容の振り返りや見直しをすることは難しく、担当職員に限らず、利用者がいつでも気軽に相談できる環境を整えることは大変重要です。利用者一人では不安があり、当事者間の話し合いに委員会の立ち会いを希望する申出者もいます。第三者が間に入り、問題が開かれていくことも時には必要です。

事業者の姿勢として、利用者を孤立した不利な立場にさせず、対応を振り返りながら利用者に向き合っていくことが求められます。

**事例4 契約終了と言われたが理由に納得できない**

利用者＝Dさん（精神障害者）、申出者＝本人  
事業者＝共同生活援助（グループホーム）

**申出内容**

Dさんは、事業者より一方的に契約終了を告げられた。明確な理由を聞かされておらず、どうしても納得できない。

**対応経過**

事業者は、利用者同士の言い合いがエスカレートし、他の利用者に影響を及ぼすDさんの言動について面談を重ねてきたが、Dさんの「反省が見られない」と判断し契約終了を告げたとのこと。

Dさんとしては繰り返し注意を受けていた認識はなく、事業者には記録も残されていなかった。委員会の助言により、事業者は理由を説明するとともに、支援する立場として外部の助言も受けながら、慎重に対応すべきであったとお詫びした。今後の利用については、改めてDさんの意向を確認することとした。

**委員会からのコメント**

事業者において適切な支援の提供が困難になった場合などでは、主治医や第三者委員、他の事業者等から助言を受けながら、利用者や家族と話し合いを積み重ねてみることも一考です。

他の利用者の安全が守られないなど、どうしても契約継続が難しいと判断した場合は、利用者を中心としながら、解約手続きや移行先についての相談も含め、手順を踏んで対応していく必要があります。

※掲載事例は、個人情報保護の観点に基づき加工した上で、問題点・解決方法等を分かりやすく整理しています