

# 苦情を福祉サービスの質の向上に どう活かすか



岩手県福祉サービス運営適正化委員会主催の「苦情を考えるセミナー」（平成27年6月15日、いこいの村岩手）には、県内の福祉施設などから苦情解決責任者や第三者委員など124名が参加しました。概要を紹介します。

## 講演 現場のトップとして苦情にどう向き合うか

山形県福祉サービス運営適正化委員会 副委員長  
(社会福祉法人舟和会特別養護老人ホームえんじゅ荘 荘長) 坂上 洋



### 苦情とは何か

苦情解決事業は、利用者が安心して福祉サービスを利用し、事業者が苦情を円満に解決することができる事業者と利用者の対等な関係の整備と、信頼を確保することが重要です。

苦情は必ずしも否定的な意味を持つものばかりではありません。現在のマーケティング理論でも苦情の活用成功した企業や事業者が顧客満足度を高めたという事例が多方面で紹介されています。

苦情＝利用者の声と捉え、積極的に活用することで、より安定した安全な事業所運営が期待できます。

### 山形県福祉サービス運営適正化委員会に寄せられる苦情の傾向

当委員会では平成26年度、これまでで最も多くの苦情を受付けました。近年、施設職員が利用者の立場に立って苦情を申し出る傾向が増加しています。

また、社会福祉法人以外の事業者も増え、利用者本位の福祉サービスが求められる一方、利益を出さなければ、

経営に影響が出てくることもあります。

そのため、職員が本来は好ましくない状況を見聞きしても、会議などの際に施設の運営に迷惑がかかるのではないかと考え、思っていることを言い出せないという現状があるのではないかと感じています。

### 特別養護老人ホームえんじゅ荘の取り組み

えんじゅ荘では、平成6年の開所以来、苦情解決責任者・受付担当者・第三者委員の配置の他、意見箱を設置していましたが、利用者や家族からの意見の吸い上げにはなかなかつながりませんでした。

そこで施設からの情報提供、家族との意見交換の場として、平成21年から家族懇談会を開催することになりました。

懇談会の成果として、私も含めた職員の苦情に対する向き合い方・取り組み方が変わってきたことがあげられます。些細な内容であっても、一つの意見に対して「他の人も同じように感じているかもしれない」と広い視野で考えるようになっただけでなく、改善策

の検討を通して、質の高い福祉サービスの提供にもつながっています。

### 苦情は宝

懇談会などで利用者や家族と直接話をすると、利用者が施設利用に至るまでの経緯が語られる場面があり、家族の絆や関係性の難しさが見えてきます。利用者の生活全般を支える専門職として、改めて質の高いサービスを目指していかなければならないと思う瞬間です。

苦情は減らすことはできても撲滅は不可能だと感じています。だからこそ、機会ある毎に初心に戻り、ご意見を吸い上げる努力をしていきたいと思えます。

失敗は成功のもと。日々信頼関係を積み重ね、業務にあたっていくまじょう。

## 事例発表 「苦情解決の取組事例～福祉の現場から～」



### コミュニケーションを大切に し、信頼関係を築く

社会福祉法人岩手県社会福祉事業団  
障害者支援施設こぶし 施設長  
阿部明典

当事業団では、法人及び各施設において、適切な対応・権利擁護・サービスの質の向上を目的とした「苦情解決事業整備要綱」を定めています。

苦情があがってきた際には、申出人や当該職員等に事実確認を行い、適切な対応を行う他、再発防止策を検討・実施することでサービスの質の向上につなげています。

こぶしの花言葉は「信頼」。利用者とのコミュニケーションを大切に、信頼関係を築きながら、宝を探し当て、役立てていく気持ちで苦情の解決に取り組んでいます。



### 利用者の思いを汲んだ経営 を大切にしたい

社会福祉法人杉の子会  
理事長（平舘保育園 園長）  
遠藤一子

当法人では、年1回、各園の方針をきちんと保護者に提示し、全職員と保護者で情報共有する機会を設けている他、保護者の声を伺う機会としてアンケート調査を実施しています。

行事の運営や、職員の対応に関する事など、毎年多様なご意見をいただいています。

現在は保護者が自由に保育園を選ぶことが難しい状況にあります。だからこそ、園の方針を伝えつつ、利用者の思いを汲んだ経営をしていくことを心掛けなければならないと感じています。

子どもたちや保護者へ「大事にされている」と伝わらない仕事は、苦情につながります。何気ない一言を受けとめ、信頼関係を大切にしていきたいと思えます。