

苦情対応や法的知識を学ぶ

岩手県福祉サービス運営適正化委員会は、令和4年7月11日、盛岡市のいわて県民情報交流センターで「苦情を考えるセミナー」を開催し、苦情対応に関する二つの講義を行いました。

苦情解決に役立つ法的知識

運営適正化委員会委員

中川 順平 氏（弁護士）

福祉サービスに対する苦情の中には申出人の主張が不当な要求と思われる事例があります。不当要求とは、要求の内容や要求の方法が社会通念に照らして著しく不当であるものことです。

福祉サービス事業所は利用者の生命、健康、生活の質に直接関係するので、軽々にサービス提供を中止できません。したがって、不当な要求を伴う苦情は、一層解決が困難となります。

不当要求は、刑法上の犯罪です。内容によって暴行罪、傷害罪、脅迫罪、恐喝罪、強要罪、業務妨害罪、不退去罪に当たる場合があります。

雇用主は、職員に対する安全配慮義務を果たす意味でも適切に不当要求に対応する必要があります。

不当要求は理不尽な威力をもって行

われることもあり、到底一人では対応できません。正当な要求の苦情と不当要求の苦情では対応の仕方が全く異なります。初めに正当か不当かどうかを仕分けることが大切です。

正当な要求の場合、苦情の申出人に寄り添った傾聴が必要で、一人又は少数の対応になります。一方、不当要求に対しては次の準備が大事です。

①組織のトップが不当要求を許さないと決める。②組織的な対応を職員に周知する。③著しい迷惑行為は契約解除の理由になることを利用者やご家族に周知する。④行政や警察、医師、弁護士との協力体制を作る。⑤録音機器を活用することなどです。

実際の場面では、①相手より多い人数で臨む。②相手の住所や氏名、電話番号、所属団体、用件を把握する。③対応時間は短時間で構わない。その後の対応は他機関と連携する。契約解除を検討する際は、医師や弁護士などに相談した上で対応する。

なお、SNSやインターネット上での誹謗中傷などは特殊性があり、無視・放置が基本となります。誹謗中傷が行われているネット上への書き込みは避けてください。

困難な苦情とその対応

運営適正化委員会委員長

宮城 好郎 氏（岩手県立大学教授）

一般サービスでは、顧客が上位の立場にあるとの意識から従業員に対する不当要求が目立つようになりました。福祉サービスにも同じような影響がみられるようになりました。

運営適正化委員会に相談があった苦情を大雑把に分類すると15%程度が解決困難な難苦情でした。また、5%は申出人の不当要求に相当する苦情でした。

つまり、80%の苦情は、通常の苦情解決の仕組みを使って手順通りに対応することで解決できます。残る20%に当たる難苦情と不当要求への対応には一層組織的な対応が求められます。

そもそも苦情解決制度は、社会福祉基礎構造改革に伴って契約制度となった福祉サービスが、利用者にとって不利にならないように導入された仕組みです。社会福祉法第82条では、社会福祉事業の経営者は、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とされています。国は苦情解決の指針として苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者

委員の配置を通知しています。基本はこの仕組みを活用して解決することです。

解決のためのポイントは、①速やかな事実確認、②問題点の整理、③再発防止策の実行です。場当たり的な対応や職員個人を責めるのは根本的な解決になりません。組織としてサービス改善を図る課題として対応いただきたいと思っています。

また、職員個々の相談スキルを上げることが重要です。「職員の接遇」に関する苦情が最も多いのですが、これは、対人支援におけるソーシャルワークの基本的な専門性を身に着ければ解消されると思います。

さて、難苦情への対応は、まず苦情とクレームを仕分けて対応することです。苦情は不満な気持ちを訴えることです。クレームは不満に基づく何らかの要求行為です。この仕分けをしないと、ただ「申し訳ございません」とひたすら謝るだけでは解決しません。不満な気持ちへの謝罪と具体的な要求への回答を整理して示すことです。

苦情・クレーム対応は心理学です。常に申出人の気持ちに着目することを大事にして冷静さを保つことです。よく話を聞いて受け止めることです。申出人が拒絶されているとか受け入れられていないと感じるときは、謝罪の言葉は響きません。

具体的な事実を確認した上で、「お寒いところお待たせしてすみませんでした」などと、起きた事実に対して具体的なお詫びをすることです。