

社会福祉施設における 苦情対応と権利擁護

(一社) 茨城県社会福祉士会
会長 竹之内章代

苦情解決の仕組みができた背景

- ・ 2000年の社会福祉法の改正・・・「措置」から「契約」へ
 - 契約は両者の対等な関係から
- 利用者保護の仕組みの一つとして「苦情解決の仕組み」を創設
 - 事業所内における苦情受付と苦情担当者、第三者委員などを中心とした組織化
- 都道府県単位で「運営適正化委員会」の設置・・・苦情解決の委員会

苦情とは何か

□ 苦情とは

自分が他人から害を受けている
状態などに対する不平の気持ち

福祉サービスでの苦情とは

- 当然行われると思っていたサービスが行われない
- サービス提供者の態度や言葉遣いなど接遇が悪い
- サービス提供側によって、サービス利用者の権利が侵害されている
- サービス利用者に最善のサービスの提供を怠る
・ ・ ・ ・ ・ など

なぜ苦情に着目するのか？

□ 苦情のなかには、

- ① 私たちの仕事を振り返る、見直すきっかけになるような事柄が含まれているから
- ② 虐待を予防できるような小さな権利侵害が潜んでいるから
- ③ 事故を予防できるようなヒヤリ・ハット事例とも言うべき事柄がふくまれているから

日頃の仕事を振り返る

- 職員のことばがきつい
- 送迎の際、なかなか降りない子どもを無理やり降車させていた
- 支援者が約束の時間になんの断りもなく遅れてきた
- 着替えをお願いしたのに、着替えをさせてもらえなかった
- 洋服にご飯粒がついていた

虐待を予防する

- 他の人に比べて仕事が遅いと、他の利用者の前で言われる
- 着替えている時、裸の写真をスマホで撮られた
- どうして工賃が自分にはもらえないのかわからない
- 施設のいたるところに鍵がかかっている
ので自由に出入りができない

事故を防ぐ

- 転倒してけがをさせられたが、職員にその説明を求めても、見ていなかった
- 施設の敷地にある点字ブロックに、プランターがおいてあった
- プールの活動の際、滑りやすい床であるにもかかわらず、子どもに付き添っている職員がいない

茨城県下の現状(H28.4～H29.1)

- 苦情受付総数 54件
- 相談者 利用者本人 19件、家族 27件、
職員 3件、友人知人 2件、その他 3件
受付方法：電話 46件、メール 3件、
郵便 3件、来所 1件、その他 1件
- 種別：老人 14件、障がい 33件、
児童 7件

茨城県下の現状(H28.4～H29.1)

□ 内容：

職員の接遇 36件、権利侵害 1件、
サービスの質や量 7件、被害・損害 1件、
利用料 2件、説明・情報提供 2件、
その他 5件

□ 解決方法：相談助言 30件、紹介伝達 5件、
話し合い 7件、その他 12件

苦情解決の仕組みを点検する

- 苦情の件数
- 苦情の内容
- 自己点検や自己評価の有無

苦情解決の仕組みを点検する

- どのような根拠に基づいて支援をしているのか
- どのような支援計画を実施しており、そのプロセスや結果を説明できるか
- アクシデントやインシデントを分析し、その結果がみえるかたちで共有されているか

第三者委員の役割

- 第三者委員が設置されているか
- 第三者委員の活用がなされているか
- 第三者委員の役割と存在を利用者や家族が知っているか

*** 法人改革にともない、評議員は第三者委員となることができなくなる**

⇒ 法人として第三者委員の確保はできていますか？

苦情から学ぶ

- 自らの実践の点検
- 組織のあり方の点検
- 支援の原点に立ち返る ・ ・ ・ 利用者本位のサービスとは
- サービスの質の向上のための組織的な取り組み
- 福祉倫理