

よりよい支援を支える 権利擁護

一般社団法人茨城県社会福祉士会会長
東北福祉大学総合福祉学部社会福祉学科
特定非営利活動法人 スペース空 理事長
竹之内 章代
(社会福祉士)

本日の内容

1. 苦情とは何か
2. 寄せられる苦情について
3. 苦情と虐待防止
4. まとめ

1. 苦情とは何か

権利とは

- 人は生まれながらにして一定の権利を有する
- 権利とは、「ある物事をしてよい、またはしないてよいという資格。」特に「（一定の資格の物に対し）法が認めて保護する、特定の利益を主張・享受し得る力」とされている。

社会福祉の仕事とは

- 人々の生活を支援すること
- その人の「こう暮らしたい」、「こうありたい」などの一人ひとりの願いに向けて、支援すること
- 生活を支えることとは、365日安全で安心な暮らしが保障され、一人ひとりの願いが叶えられること

苦情解決の仕組みとは

- 2000年の社会福祉法の改正により、創設された仕組み
- 事業所内に「苦情受付担当者」ならびに「苦情解決責任者」を置き、サービス利用者や家族への苦情に事業所内で対応する仕組み
- さらに、第3者委員を選任し、公平中立な立場で対応できるようにした
- 県には運営適正化委員会の中に苦情解決の委員会が設置され、対応がなされている

苦情とは何か

【苦情】

○1 被害を受けたり，不公平な扱いをされたり，迷惑を受けたりしたことに対する，不満・不快な気持ち。また，それを述べた言葉。

「—をもちこまれる」 「—を申し述べる」 「—を言う」

○2 苦しい事情。

「或は関東の—を演(の)べ / 近世紀聞 採菊」

出典：大辞林4.0 (C) Sanseido Co., Ltd. 2019

2. 寄せられる苦情について

苦情解決の現状

茨城県での苦情相談受付件数の推移

* 令和3年度は4～12月までのデータ

	H30	R1	R2	R3
苦情	79	105	138	109
相談	5	10	34	34
合計	84	115	172	143

苦情解決の現状

茨城県での苦情相談受付件数の推移

サービス分野別データ * 令和3年度は4~12月までのデータ

	H30	R1	R2	R3
高齢者	25	27	36	32
障がい者	42	58	62	53
児童	11	15	20	11
その他	1	5	20	13
合計	79	105	138	109

苦情解決の現状

茨城県での苦情相談受付件数の推移

苦情の種類別データ * 令和3年度は4~12月までのデータ

	H30	R1	R2	R3
職員の接遇	44	63	79	67
サービスの質や量	17	14	14	11
利用料	4	6	9	1
説明・情報提供	2	4	6	5
被害・損害	2	0	6	5
権利擁護	5	5	10	13
その他	5	13	14	7
合計	79	105	138	109

職員の接遇とは

○苦情の中での訴えは・・・

職員のことばづかい
利用者や家族に対する態度
そもそもの支援の質

など

施設・事業所内の苦情は？

- 苦情の有無・・・苦情がないことをどう評価するか
- 苦情の内容・・・
 - コミュニケーション不足？
 - 必要な説明は十分に行っているか
 - 職員の質の問題？
 - 利用者を理解するための研修や自己研鑽をする仕組みはあるか

どうして苦情になったか・・・

- 利用者や家族を対等な関係として見ていない
- プロとしての意識の欠如
- 権利や人権に対しての意識の欠如
- 職員としての技術や知識の不足
- 利益や組織を守ることが優先されている など

*** 権利侵害や虐待として通報の可能性も**

3. 苦情と虐待防止

苦情対応と虐待への気づき

- 苦情内容やその対応に着目すると、虐待の「芽」となるような**不適切ケア**が含まれていることがある
- 施設や事業所で、虐待につながる不適切ケアをなくし、よりより支援につなげていくための「苦情」への対応が必要である！
- PDCAサイクルを活用して、虐待の防止の徹底を！

虐待と不適切ケア

虐待

グレーゾーン

不適切ケア



職場の中で利用者について 話し合えていますか？

- 一人ひとりの利用者を、職員が同じ目線で、同じ見立てで支援ができていますか？
- 支援目標の共有化はされていますか？
- 小さな変化を把握し、共有化していますか？
- 職員としての行動をお互いにより意味でチェックできてますか？
- 外部の人に自分の行動を説明できますか？

組織として権利擁護に取り組む

- 職員一人一人の「知識」「技術」「価値観」が備わり、プロ意識に支えられた支援をする風土がありますか？
- 職員の専門性を高めるための研修などの時間が確保できていますか？
- 現場で実践について話し合える場が十分確保されていますか？
- 職員を大事にする職場の雰囲気がありますか？
- 組織として、苦情解決のしくみを十分活用していますか？
- 第三者委員の手を借りるなど、公平性や中立性に気を配っていますか？

あらためて「第三者委員」の役割

- 「苦情解決に社会性や客観性を担保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため」に第三者委員を置く。
- つまり、利用者からも事業者からも、中立な立場であり、双方を理解して対応できることが求められる

第三者委員の職務とは

- ★苦情内容の報告を聞く
- ★苦情を受けたことを通知する
- ★利用者からの苦情を直接うける
- ★苦情を申し出た人への助言
- ★事業所への助言
- ★両者の話し合いの立ち会い・助言
- ★苦情解決責任者からの改善状況の報告を聴く
- ★日常的な状況把握とよく話しを双方から聴くこと

第三者委員として望ましい人とは

- 苦情の解決を円滑に、円満に図ることが出来る人
- 人びとからの信頼が厚く、公平性や中立性が保てる人

例として

評議員、監事や監査役、社会福祉士、
民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

苦情を支援改善の一助に！

- ある苦情の例から

4. まとめ

あらためて苦情をどうとらえるか

- 私たちの支援の在り方を見つめなおすチャンス
- 日頃の当り前を疑う
- 意思疎通はさまざまな方法を使ってできているか
- 信頼関係はできているか
- 説明責任を果たしているか
- 小さな苦情がだせる環境があるか など

利用者の権利を守るという私たちの仕事

- だれしも、人から苦情を言われたり、意見されたりすることは、避けたいと思っています。
- それらの意見が私たちが見過ごしていたり、気付いていなかったりなどが起こっている可能性を意識してください。その中に、権利侵害につながる可能性があるのです。
- あらためて「苦情から学ぶ」「利用者の声から学ぶ」ということを考えて見ませんか？