

平成29年度の運営適正化委員会の 苦情・相談実績と委員会活動について

京都府福祉サービス運営適正化委員会では、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、助言、相談、調査等を行い、福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的に活動している機関です。昨年度（平成29年度）の苦情・相談の状況と委員会の活動についてお伝えします。

平成29年度実績について

◆苦情・問い合わせ等の受付件数

平成29年度の新規受付苦情件数は、97件、問い合わせ件数は365件です。7月に全社協の会議において示された速報値によると、苦情件数は全国8位、問い合わせ件数は全国1位となっています。昨年度までと同様で、引き続き全国トップレベルの実績となっております。多くの方に認知されていると思われ、受付方法は書面・電話が最も多くなっています。特に、電話での長時間にわたる申し出が目立ちました。これは申出人が苦情や相談の訴えを事業所に対して十分伝えきれないことが要因の一つではないかと思われます。

◆苦情内容について

苦情内容は、前年度と同様「職員の接遇」が最も多く、全体の6割を占めています。平成28年度が約4割であったのに対して大幅に増加しているのが特徴です。次いで「サービスの質や量」の順となっています。「職員の接遇」では、福祉サービス利用者や家族に対する関わり方や対応、言葉遣い、

説明不十分が主な申し出の内容であり、利用者、家族とサービス提供者側の意思疎通・認識のズレが生じている結果であると考えられます。そのため、サービス提供者側には日々の入念な説明とその後の経過報告等が求められるところです。

◆サービス分野別件数

平成29年度の苦情「97件」のサービス分野別の内訳は、
 「高齢者」27件（27・8％）、
 「障害者」38件（39・2％）、
 「児童」14件（14・4％）、
 「その他」18件（18・6％）
 です。「その他」には「社会福祉協議会」や「行政」及び「医療機関」等が含まれています。今年度の傾向としては障害者福祉サービスの比率が減少している一方で、高齢者福祉サービス及び児童福祉サービスが増加しています。高齢者福祉サービスでは老人保健施設や地域包括支援センターへの、児童福祉サービスでは障害児関係事業所や放課後等デイサービスへの苦情が増加しています。

運営適正化委員会の活動支援

運営適正化委員会では施設・事業所における苦情解決体制の整備への支援として、研修会の実施と社会福祉事業所への巡回訪問指導事業等を行っています。

今年度の研修計画をお伝えするとともに巡回訪問支援事業を御紹介いたします。是非、今後の施設・事業所の予定として計画いただければと思います。

◆巡回訪問支援事業について

各事業所の苦情受付体制の整備を図る目的で、福祉・医療・法律の専門家である苦情解決協議体委員が事業所を訪問し、苦情解決体制整備への助言や「苦情」への基本的な理解を深めるために研修を無料で行っているものです。出前研修として実施していますので職員へ苦情についての周知を図る上で大いに役立つものとして毎年好評を得ています。研修の一環として活用ください。基本的には研修会実施の際に次年度（平成31年度）に希望される事業所を募集していますが、随時申込を受付しています。

（但し、年間12カ所程度を計画しているため、希望に添えない場合もあります。予め御了承ください。）

◆研修会

詳細は決まり次第、下記の京都府社協のHP（講座・研修・イベント情報）に掲載します。
<http://www.kyoshakyo.or.jp/event/>

「福祉サービス苦情解決事業セミナー」

日程：平成30年11月15日（木）
 時間：午後
 会場：立命館大学朱雀キャンパス5階大講義室（最寄：JR「二条駅」）

内容：②「施設・事業所の苦情解決を通じてサービス向上に繋げる必要な視点」（仮題）

講師：ノートルダム女子大学 現代人間学部 福祉生活デザイン学科教授 三好 明夫氏

内容：①～京都銀行のお客様の声を活かす取り組み～「苦情を宝の山に」

講師：株式会社京都銀行
 リスク統轄部お客様サービス室 上席審議役 正本 幸一氏

「福祉サービス苦情解決事業相談研修会」

日程：平成31年2月21日（木）
 時間：午後
 会場：未定（京都市内）
 内容：苦情解決における講義及び事業所からの実践報告を予定

施設・事業所用「苦情解決窓口」 掲示用ポスターを無料で配布しています!!



福祉サービスを提供する事業所にとって、「苦情の申出窓口」を利用者や家族に周知していくことは大切です。しかし、苦情や疑問があっても「どこに申し出たらいいかわからない」という利用者・家族の声はまだ多いのが現状です。

本委員会では施設や事業所内で「苦情解決窓口」を掲示できる大判ポスターを作成し、配布しています。（ポスター、郵送料共に無料）

ご希望の場合は直接来会いただくか、下記まで連絡（電話、FAX、またはホームページの相談フォームから請求）してください。なお、ご連絡の際には必ず施設・事業所名及び担当者名、必要枚数をお申し出ください。

〒604-0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入清水町375番地
 ハートピア京都5階 京都府福祉サービス運営適正化委員会
 電話：075-252-2152 FAX：075-252-6310（事務局連絡用）
<http://www.kyoshakyo.or.jp/service/proper-committee/>

図1 平成29年度 苦情・問い合わせ等 総受付件数462件(昨年度末実績358件)

	受付方法						合計	
	来所		書面・電話等		その他(メール等)		苦情	問い合わせ等
合計	7	21	86	329	4	15	97	365

図2 苦情の内容

	高齢	障害	児童	その他	計
職員の接遇	17	21	7	13	58 (59.8%)
サービスの質や量	2	10	3	4	19 (19.6%)
説明・情報提供	3	3	0	0	6 (6.2%)
利用料	1	1	1	1	4 (4.1%)
被害・損害	3	2	2	0	7 (7.2%)
権利侵害	1	1	0	0	2 (2.1%)
その他	0	0	1	0	1 (1.0%)
計	27 (27.8%)	38 (39.2%)	14 (14.4%)	18 (18.6%)	97 (100.0%)

図3 サービス分野別件数の割合

