

福祉サービスの悩み、抱え込まずに解決へ：苦情解決制度の概要

福祉サービスを利用する中で生じた不満や疑問を、一人で抱え込まずに適切に解決へ

と導くための仕組み、それが「苦情解決制度」です。2000年6月に施行された社会福

祉法に基づき、すべての社会福祉事業者にこの制度の導入が義務付けられています。

利用者一人ひとりの権利を守り、提供されるサービスの質を向上させることを目的と

した、重要な制度の概要を解説します。

制度の目的：利用者の権利擁護とサービスの質の向上

苦情解決制度は、単に不満を解消するだけでなく、以下の二つの大きな目的を掲げて

います。

利用者の権利擁護：福祉サービスは、利用者と事業者が対等な立場で契約を結び利用

するものです。サービス内容に疑問や不満が生じた際に、利用者が声を上げやすい環

境を整え、その権利が守られることを目指します。

サービスの質の向上：利用者からの苦情は、事業者にとって自らのサービスを見直

し、改善するための貴重な意見です。苦情に真摯に対応し、再発防止に努めることで、事業者全体のサービスの質を高めていくことにつながります。

苦情解決の仕組み：二段階で解決を図る

苦情解決は、まずサービスを提供している事業者段階での解決を基本とし、それでも解決が難しい場合には、都道府県レベルの第三者機関が関わる二段階の仕組みとなっています。

【第一段階】事業者による解決

各福祉サービス事業者には、苦情を円滑に解決するための体制が整備されています。

役職　　主な役割

苦情解決責任者　施設長や事業所の管理者などが務め、苦情解決プロセスの最高責任者として、申し出人との話し合いや改善策の実施などを主導します。

苦情受付担当者　利用者が気軽に相談できるよう、職員の中から選任されます。利用者からの苦情を直接受け付け、その内容や意向を正確に把握し、苦情解決責任者へとつ

なぐ窓口の役割を担います。

第三者委員 事業者から独立した、社会性や客観性を確保するための重要な役割を担います。地域の民生委員や社会福祉士、弁護士など、福祉に関する知見を持つ中立・公正な立場の人が選任されます。利用者は、事業者に直接言いにくい内容でも、この第三者委員に直接相談することができます。

Google スプレッドシートにエクスポート

事業者内での解決の流れ

苦情の申し出: 利用者は、事業所の苦情受付担当者や第三者委員に、面談や電話、書面などで苦情を申し出ます。

受付と確認: 苦情受付担当者は、内容を記録し、申し出人に確認します。受け付けた苦情は、速やかに苦情解決責任者と第三者委員に報告されます（申し出人が第三者委員への報告を望まない場合を除く）。

話し合いによる解決: 苦情解決責任者は、申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。この際、申し出人は第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

解決・改善の記録と報告: 話し合いの結果や改善策は記録され、申し出人および第三者委員に報告されます。

【第二段階】運営適正化委員会による解決

事業者との話し合いで解決しない場合や、事業者に直接苦情を言いにくい場合には、各都道府県の社会福祉協議会に設置されている「運営適正化委員会」に相談することができます。

運営適正化委員会の役割

運営適正化委員会は、福祉、法律、医療などの専門家で構成される公正・中立な第三者機関です。主な役割は以下の通りです。

相談・助言: 申し出内容を聴き取り、解決に向けた助言を行います。

事情調査: 必要に応じて、事業者への聞き取り調査などを行います。

あっせん: 委員会が、申し出人と事業者との間に立ち、双方の合意に基づいた解決案を提示します。

虐待や法令違反など、重大な問題が疑われる場合には、運営適正化委員会から都道府県知事へ通知され、行政指導などが行われることもあります。

安心してサービスを利用するためには

苦情解決制度は、福祉サービスを利用するすべての人が、安心してサービスを利用できる社会を実現するための大切な仕組みです。サービスに対して疑問や不満を感じた際には、まずは事業所の相談窓口や第三者委員に、そして必要であれば運営適正化委員会に相談することをためらわぬでください。あなたの声が、より良い福祉サービ

スの未来へとつながります。