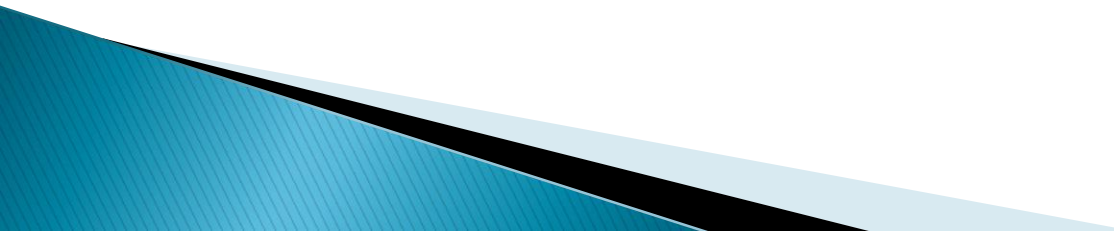


リスクマネジメントと 苦情解決システム

講義のねらい

- ▶ リスクマネジメントとは何か。リスクマネジメントの意義・概要等をふまえ、リスクマネジメントの必要性について学ぶ。
- ▶ 苦情とは何か。苦情解決の意義やシステムの概要をふまえたうえで、苦情解決の実際について学ぶ。

講義のながれ

- 1、リスクマネジメントとは
～リスクマネジメントの考え方～
 - 2、なぜ、福祉にリスクマネジメントが必要か
 - 3、福祉サービスにおけるリスクとは
 - 4、苦情のとらえ方および苦情解決の実際
- 

1 リスクマネジメントとは

1) リスクとは

(一般的な定義)

「ある行動に伴って(あるいは行動しないことによって)、危険に遭う可能性や損をする可能性」

似たような意味では・・・「ハザード: 危険性」ハザードは潜在的に危険の原因となりうるもの

1 リスクマネジメントとは

2) リスクマネジメントとは

(一般的な定義)

「企業を取り巻く様々なリスクを予見し、そのリスクがもたらす損失を予防するための対策と不幸にして損害が発生した場合の事後処理対策等を効果的・効率的に講じることによって事業の継続・安定的発展を確保する経営上の手法」

1 リスクマネジメントとは

○一般企業における「リスクマネジメント」

⇒事業の安定と継続が目的

○「社会福祉サービスにおける
リスクマネジメント」

⇒福祉サービス利用者の権利や利益の保護を最優先しなければならない。

根拠：福祉サービスにおける危機管理

(リスクマネジメント)に関する取り組み指針

2 なぜ、福祉にリスクマネジメントが必要か

1) 措置から契約への移行

＜＜福祉サービス提供に関する責任＞＞

措置制度・・・措置権者である「行政」にある

契約制度・・・「事業者」の責務としての規定



事業者「リスクマネジメントの必要性」
が認識されるようになった。

2 なぜ、福祉にリスクマネジメントが必要か

2) 身体拘束廃止と介護事故

介護保険以前 ⇒ 介護事故等防止を目的に、身体拘束が実施されていた経緯



介護保険法：身体拘束の原則禁止が規定



リスクマネジメントの重要性を認識

2 なぜ、福祉にリスクマネジメントが必要か

3) 医療過誤訴訟の増加

医療過誤訴訟の急激な増加



福祉サービスにおいて「ケア場面」等における
リスクマネジメントの必要性の認識

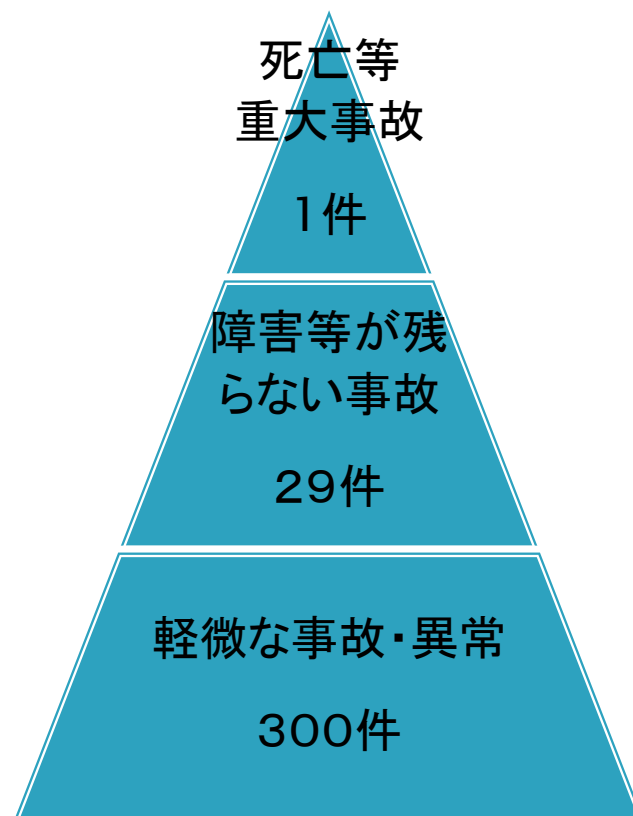
2 なぜ、福祉にリスクマネジメントが必要か

リスクマネジメントと事故防止対策

*ハインリッヒの法則

労災事故の発生を確立として示す法則。

1件の重大な事故の背景には29件の障害等が残らない事故があり、300件の軽微な事故が起きている。



3 福祉サービスにおけるリスクとは

1) 福祉サービスに想定されるリスク

＜リスクの洗い出し＞

福祉サービスを提供するうえで、どのようなリスクがあるかを「組織」として共通の視点で洗い出す必要がある。

- ① 人事・労務のリスク
- ② 財務のリスク
- ③ サービス提供に関するリスク
- ④ その他

3 福祉サービスにおけるリスクとは

①人事・労務のリスク

人事異動、就職・退職、職場の人間関係、
傷病、セクシャルハラスメント等

②財務のリスク

資金調達・資金移動の制約・適正利益率、
課税問題等

③ 福祉サービスにおけるリスクとは

③ サービス提供に関するリスク

サービス提供に伴う事故・苦情発生、感染症、利用者の所持品の毀損(きそん)・紛失、職員の対応に関するクレーム、身体拘束等

④ その他

大地震等自然災害、交通事故、訴訟、盗難
恐喝等

3 福祉サービスにおけるリスクとは

2) リスクの処理に必要な視点

取り組むべきリスクが特定されたら、その処理(除去)を行う必要がある。

福祉サービス⇒利用者の尊厳を守る視点に
立って提供されるサービス



リスクの回避、リスクの分離・転移ができない
ものが多い

3 福祉サービスにおけるリスクとは

リスクの予防・軽減を主とする

「セーフティマネジメント」が福祉サービスの
リスクマネジメントの中心

福祉サービスにおける最大のリスクは利用者や家族、
地域における信頼を失ってしまう事

* 福祉サービスにおいては、事故が完全に未然防止
することは、困難なものという捉え方が必要

3 福祉サービスにおけるリスクとは

○福祉組織が直面する「リスク」

- ①支援者（職員）が、サービス利用者に対して身体的・言語的暴力を行うという「リスク」
- ②福祉組織が管理しているサービス利用者に関する個人情報、何らかの理由で漏えいしてしまう「リスク」

3 福祉サービスにおけるリスクとは

- ③支援者（職員）が、性的な虐待をサービス利用者に行う「リスク」
- ④サービス利用者が支援者に性的な嫌がらせを行う「リスク」
- ⑤支援者（職員）の判断ミスや不適切なケアのために、サービス利用者に身体的・心理的なダメージを負わせてしまうという「リスク」

3 福祉サービスにおけるリスクとは

○リスクマネジメントの方法～クルツマンの提案～

①保険によるリスクへの対応

②法的コンサルテーションの導入

③リスクに関する職員トレーニングの実施

④リスクに関する内部監査システムの導入

3 福祉サービスにおけるリスクとは

○サービスの質の向上とリスクマネジメント

＜＜社会福祉事業の根拠となるもの＞＞

「日本国憲法第25条 生存権」

「社会福祉法 第3条 福祉サービスの基本理念」

「社会福祉法 第24条 事業者の責務としての
サービスの質の向上

具体的には・・・



- ①サービスの質の保障
- ②サービスの質の向上

3 福祉サービスにおけるリスクとは

○リスクマネジメントの方法

※リスクマネジメントシステムの構築の手順

- ①組織の理念・方針の明確化を図る
- ②トップマネジメントによるキックオフを実施する
- ③委員会の設置（リスクマネージャーの設置）を行う
- ④リスクの把握を行う
- ⑤リスクの分析と再発防止策を講じる
- ⑥これらを常に検証し、随時の見直しを行う
- ⑦業務マニュアルの作成を行う

3 福祉サービスにおけるリスクとは

○リスクマネジメントの方法

＊ リスクマネジメントシステムを確実に
運用するための組織づくり

- ①内部コミュニケーション
- ②外部コミュニケーション
- ③苦情の区分
- ④教育・訓練の視点

3 福祉サービスにおけるリスクとは

3) 事故・苦情発生時の対応

- ①ルール(手順)に則った適切な対応を行う
事故や苦情の対応を担当職員の「属人的な経験」や「気づき」にゆだねるのではなく、あらかじめ定められたルール・手順に従って、「組織として」対応する。

3 福祉サービスにおけるリスクとは

②誠実に・速やかに対応する

事故・苦情発生時は初期対応の適切さが基本。
手順に定められていると迷わず速やかな対応
が可能。

誠実な対応について、ルールとして規定しておく。
過失責任が無くても、道義的責任としてのお詫び
は不可欠。

3 福祉サービスにおけるリスクとは

○事故・苦情発生時の対応(まとめ)

- ◎「組織」として対応する
- ◎「組織」でルール・手順をあらかじめ定めておく
- ◎「初期対応」が重要
- ◎過失責任がなくとも、道義的責任としてのお詫びは不可欠



管理者・担当職員の「個人の能力頼み」ではない

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

1) 苦情のとらえ方(苦情とクレームの違い)

≪苦情とは≫

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。
対応が一貫しており、「ニーズ」でもある。

「苦情」と「クレーム」は違う

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

《クレームとは》

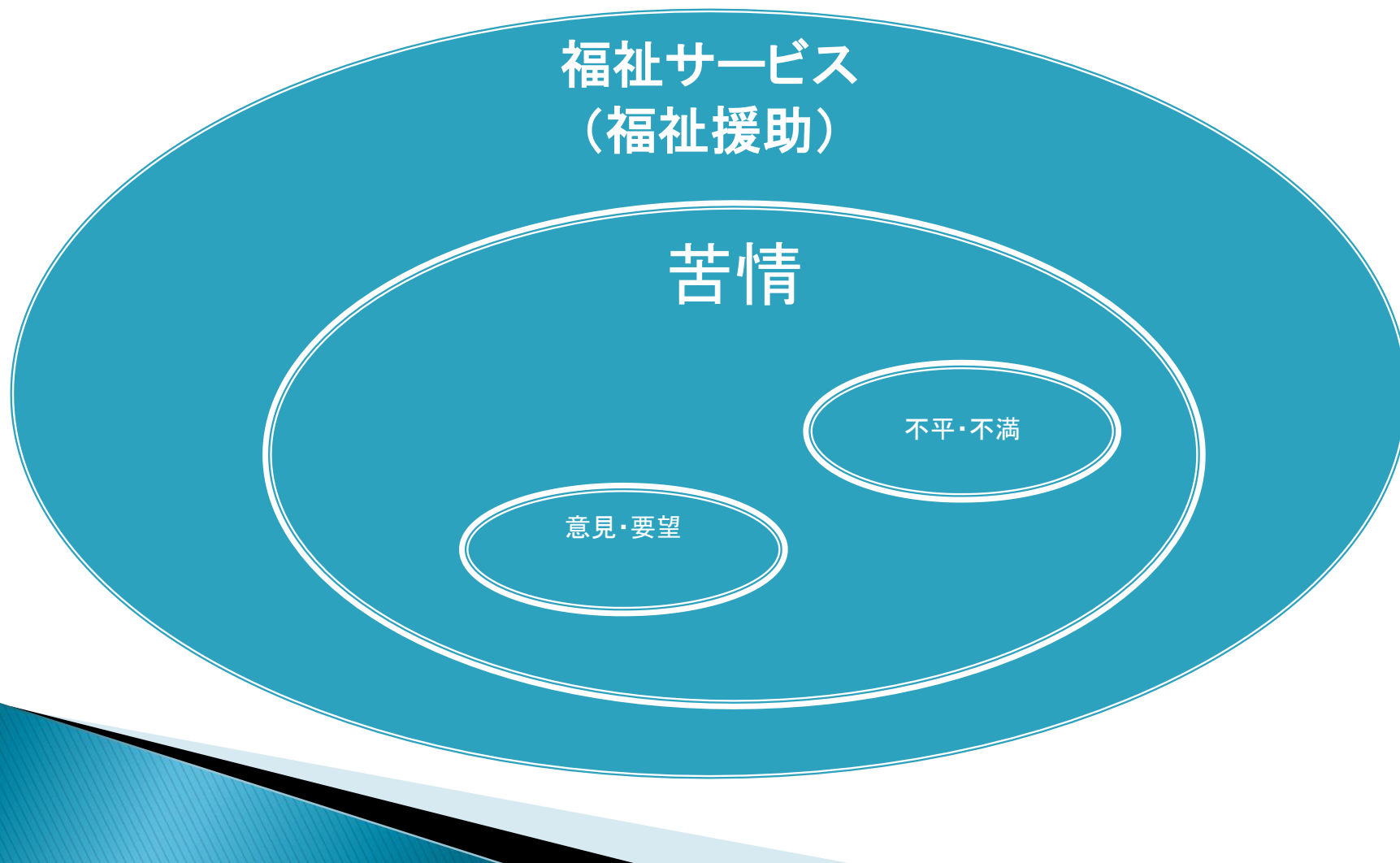
被害を受けたことに対し、代償・保障を要求すること。

《クレーマーは？》

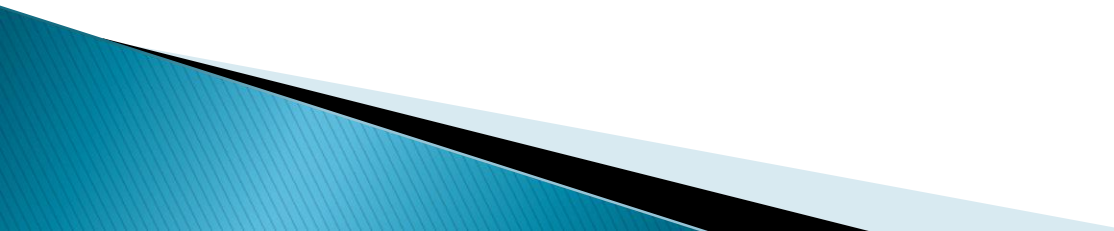
金品を要求する、クレームをつけ続け、時間を共有する。共有する時間において、相手よりも上位に位置することで、相手を否定し、困らせる、楽しむ傾向にある。

4 苦情のとりえ方および苦情解決の実際

福祉サービスの「苦情」のとりえ方



4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

- 福祉サービスは「ニーズ」を総合的に解決する。
 - 福祉サービスの苦情は「ニーズ」の表現。
 - 「ニーズ」が充足することで、福祉サービスの改善や向上、安全の確保に結びつく。
 - 苦情を解決すること＝福祉サービス
- 

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

2) 福祉サービスにおける苦情の特徴

福祉サービス＝生活に欠かせないサービス

《苦情を申し出る利用者の心理として・・・》

「苦情を言うと事業所が不快に思うのでは・・・」

「今後、サービスを利用できなくなるのは・・・」

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

福祉サービスの現状として・・・

事業所・サービスは選択できる（契約制度）

しかし・・・ サービス数の不足などから、福祉サービスを「選択」する余地がないことも・・・



要望・不満・苦情を言い出しにくい特性がある

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

福祉サービス提供現場における「苦情」は、一般的な「苦情」とは異なる点がある。

- 利用者・家族が「苦情等を言いたくても言えない状況にある」ことを、事業所・支援者が理解しておく必要がある。
- 「自分が利用者の立場だったらどうするのか」を常に考え、利用者の目線に合わせる必要がある。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

3) 苦情解決事業の概要(苦情解決システム)

①法的根拠

社会福祉法第82条

「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、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。」

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

②事業の対象範囲(対象事業者)

「社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営営するもの」

(第1種社会福祉事業・第2種社会福祉事業)

「それ以外の福祉サービスを提供する者等においても苦情解決の仕組みを設けることが望まれる」

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

③苦情解決事業の目的

- 苦情が「密室化」されない
- 社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を勧める



円滑・円満な問題の解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る

※苦情への適切な対応は、福祉サービスの検証・改善や満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組みの強化など福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、社会福祉事業を経営する者の社会的信頼の向上にもつながる

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

④苦情解決事業の効果

≪利用者にとっての効果≫

- 福祉サービスに対する「満足感」を高める
- 早急な「虐待防止対策」が講ぜられる

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

《事業所にとっての効果》

- 利用者のニーズ把握が可能
- 提供サービスの妥当性の検証が可能
- リスクマネジメントの性格も併せ持つ



福祉サービスの質の向上が図れる

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

⑤ 苦情解決体制～体制整備手順～

- I 苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員の人選
- II 規程を制定
- III 理事会・役員会で体制の承認を得る
- IV 苦情受け入れ態勢について、広報・周知

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

⑤苦情解決体制～体制整備手順～

＜人選＞

(1) 苦情解決責任者

(2) 苦情受付担当者

(3) 第三者委員

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の「責任主体」を明確化するために設置する。

事業所の長、法人理事等を苦情解決責任者とする。

根拠：社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

(2) 苦情受付担当者

利用者等が苦情申出をしやすい環境を整えるための設置

事業所職員の中から苦情受付担当者を任命

話を『聴く』事ができる、相談援助技術を備えていることが必要。

根拠：社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

4 苦情のとりえ方および苦情解決の実際

(2) 苦情受付担当者

≪苦情受付担当者の職務≫

- 利用者からの苦情の受付
- 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- 受け付けた苦情の苦情解決責任者及び
第三者委員への報告
- 苦情受付から解決・改善までの経過と
結果についての記録
- 匿名の苦情への対応

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、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設置。経営者の責任において選任する。

《第三者委員の役割》

○事業所・施設等と利用者の双方向に機能

○常に利用者の意見の尊重に配慮する

⇒ 第三者委員の連絡先等の公表が必要

根拠：社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

(3) 第三者委員

＜設置形態＞

- 経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
- 苦情解決の実効性が確保され、客観性が増すのであれば複数事業者や複数法人が共同で設置することも可能。

根拠：社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

(3) 第三者委員

＜＜第三者委員の要件＞＞

○苦情解決を円満・円滑に図ることが出来る者
であること

○世間からの信頼性を有する者であること

＜＜人数＞＞

○中立・公正性の確保のため、複数人であること

根拠：社会福祉事業の経営者による福祉サービスに
関する苦情解決の仕組みの指針について

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

「措置制度」から「利用契約制度」への移行



利用者と事業者が「対等」な関係

そのためには・・・

- 利用者が苦情を申出しやすい環境を整える

- 利用者の「権利擁護」が必要

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

まとめ

- 福祉サービスに関する苦情は、本来、利用者と事業者等（当事者同士）の間で解決されるべきもの
- 利用者と事業者等の双方で話し合いをしても解決できない場合。「運営適正化委員会」で苦情を申し出ることが出来る。
- 事業所の責任者・担当者に直接言いにくい場合、直接運営適正化委員会に申し出ることができる。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

運営適正化委員会とは？

①法的根拠・・・社会福祉法第83条

「都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、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、都道府県社会福祉協議会に人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有するもので構成される運営適正化委員会を置くものとする。」

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

- ・運営適正化委員会の行う苦情解決のための相談等
法的根拠・・・社会福祉法第85条

運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があった時は、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行う事ができる。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

4) 苦情解決の実際

＜苦情解決の手順＞

- ①利用者等への周知
- ②苦情の受付
- ③苦情受付(申出内容)の報告・確認
- ④苦情解決に向けての話し合い
- ⑤苦情解決の記録、報告
- ⑥解決結果の公表

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

①利用者等への周知

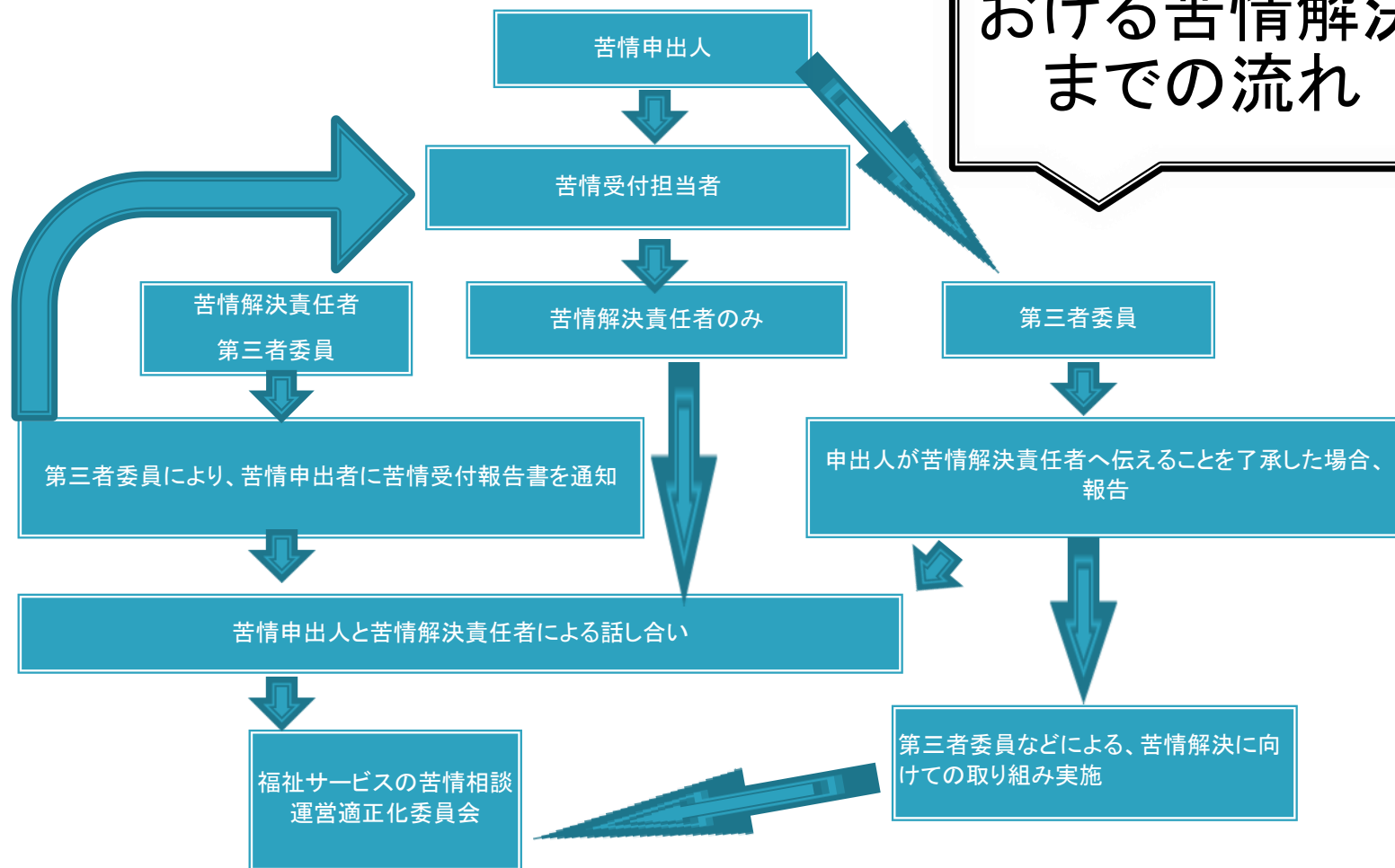
- ・苦情解決責任者は、利用者や家族に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みの周知・説明をする。

○周知方法として・・・

- ・パンフレットの作成
- ・掲示板への貼り出し
- ・広報誌への掲載
- ・重要事項説明書への記載

4 苦情のとりえ方および苦情解決の実際

事業者段階に
おける苦情解決
までの流れ



4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

＜対象とする「苦情」の範囲＞

1. 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ・福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
 - ・福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
2. 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て

根拠：運営適正化委員会における福祉サービスに関する
苦情解決事業について

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

≪苦情の「申出人」の範囲≫

1. 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ・福祉サービスの利用者、家族、代理人等
2. 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ・民生委員・児童委員、当該事業所の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

根拠：運営適正化委員会における福祉サービスに関する
苦情解決事業について

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

②苦情の受付

- ・苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

- ・苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い
への第三者委員の助言、立ち会いの要否

* ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

②苦情の受付

＜受付の方法＞

- A) 面接(来所)による受付
- B) 文書による受付
- C) 電話による受付
- D) FAX・メール等による受付

「苦情」と「要望」の違いを明確にする必要がある

⇒その後の対応が異なってくる

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

②苦情の受付

＜＜苦情受付担当者が対応する場合＞＞

- (1) 苦情を言いやすい環境で話を聞く。
- (2) 話を聞き、苦情の内容を整理する。
- (3) 苦情に対する利用者等の意向を確認する。
- (4) 苦情解決責任者との話し合いの希望を確認。
第三者委員の同席の希望も確認。
- (5) 第三者委員に苦情内容の報告可否を確認。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

≪苦情受付担当者以外の職員が対応する場合≫

- (1) 確認も含め、苦情受付担当者(窓口)がいることを説明する。
- (2) 苦情について聴くことの了承を得る⇒苦情受付担当者と同様に話を聞く。
- (3) 苦情受付担当者に内容を伝えることの了承を得る。

* 不適切な対応例

○「聞いて終わり」にする

○「苦情受付担当者に言ってください」という対応

○聞いた職員が抱え込まない

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

《苦情を受け付けする際の留意点》

○申出人の話を確認しながら内容を確認していく。

○申出人の声にしっかりと耳を傾け、申出者の思いを引き出していくことが必要（表面化している苦情の他に潜在化しているニーズがある場合がある）

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

《苦情を受け付けする際の留意点》

- 利用者以外からの申出の場合、内容によっては利用者へ確認が必要⇒利用者に伝えて良いか確認する。
- 受付の際には、プライバシーに十分な配慮をする。
- 苦情を申し出た利用者がサービスを利用するにあたり、不利益を被らないように注意する。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

③苦情受付(申出内容)の報告・確認

≪苦情受付担当者の責務≫

○苦情解決責任者への報告・・・すべて報告

速やかに報告し、その後の対応策について考える。

客観的事実を正確に伝える。

相手の取り巻く状況等なども伝える必要あり。

○第三者委員への報告

基本的にはすべて報告する。

申出人が第三者委員への報告を拒否した場合にはこの限りではない。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

○第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

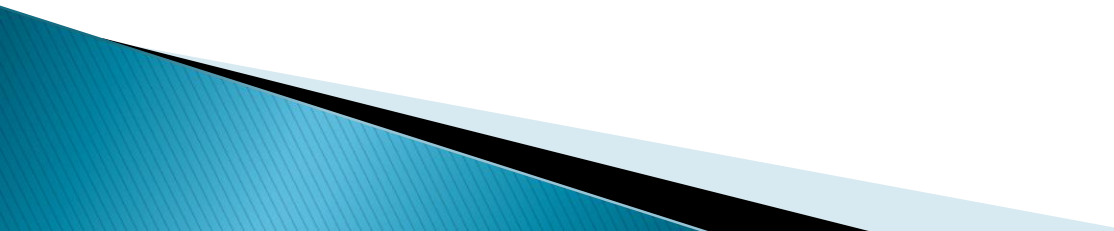
4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

＜匿名の対応＞

○電話の場合

○封書の場合

大事ななのは「誰が」苦情を申出したかではない。
「なぜ」「そのような」苦情が苦情で出たのかと
いうこと。



4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

≪匿名の対応≫

匿名による苦情の申し立て

⇒根拠のない誹謗中傷、悪質ないたずらである可能性あり。

しかし、利用者の立場では・・・

「苦情を言うと不当な仕打ちを受けるのではないか・・・」という不安から、実名を明かしたくないという気持ちもある。

匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

④苦情解決に向けての話し合い

○苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人または苦情解決責任者は必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

○第三者委員の立会による苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

- ①第三者委員による苦情内容の確認
- ②第三者委員による解決策の調整、助言
- ③話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

* 苦情受付担当者は、話し合いの経過及び結果を記録する。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

⑤ 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

○社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針によると

ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。

イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人および第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

⑥ 苦情結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報にかかわるものを除き、「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、公表する。

公表の際には、プライバシーに配慮する。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

5) 初期対応の重要性

- 苦情対応において初期対応はとても重要。
- 苦情対応は事業所で取り決めた手順で実施。
- 苦情を受け付けた後、迅速な対応にばかり気を取られないよう、冷静に判断。判断が難しい場合は、上司に相談し、個人的な判断での返答は控える。

4 苦情のとらえ方および苦情解決の実際

≪初期対応時における苦情対応のポイント≫

- ①苦情内容を正確に把握するよう努める。
- ②苦情申出人の言い分をしっかりと聞き、途中で話を遮らず思いを受け止める。
- ③事実関係の確認と原因究明を迅速に行う。
- ④苦情申出人に対して、把握した事実などについて適切に分かりやすく説明する。
- ⑤対応については、個人的判断で対応せず、上司に相談するなどして、組織として統一
- ⑥複雑なトラブルや交渉が伴うような場合は、複数の職員で対応する。
- ⑦苦情申出人が大声を出すなど興奮している場合は、別室に移動し話を聞く。また、状況により、お茶を出すのも苦情申出人が冷静になるきっかけとなる。

講義のまとめ

- ・「事故・リスクを100%除去することは出来ない。」いくらリスクを回避しても「不可抗力」という事もあり得る。リスクを100%除去するのではなく、リスクの予防・軽減を図る という視点が必要。「セーフティ・マネジメント」が福祉サービスのリスクマネジメントの中心。
- ・福祉サービスにおける最大のリスクは、「利用者や家族、地域等における信頼を失う事。」福祉サービスは公共性が高い事業。専門職として「倫理」を遵守することが重要。

講義のまとめ

- ・福祉サービスは利用者のさまざまなニーズに総合的に対応し、解決するもの。福祉サービスにおける「苦情」は、ニーズの表れ。苦情を解決することは、ニーズを充足させること。
- ・ニーズを充足させることで、生活の質の向上につながり、リスクマネジメントにもなる。
- ・リスクマネジメント・苦情解決共に、「組織」として対応する必要がある。

参考文献等

『新 社会福祉援助の共通基盤 第2版 下巻』

『新・社会福祉士養成講座「11福祉サービスの組織と経営」第4版』中央法規,2013

「福祉サービスにおける危機管理(リスクマネジメント)に関する取り組み指針～利用者の笑顔と満足を求めて～」平成14年3月28日福祉サービスにおける危機管理に関する検討会

「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」平成12年6月7日社援第1352号厚生省社会援護局長

「運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について」平成12年6月7日社援第1354号厚生省社会援護局長

福祉サービスの苦情解決をはかるヒント(苦情解決マニュアル)
社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会