

平成 28 年度 苦情解決事業 事業報告

1. 平成 28 年度 年間の苦情発生件数について

【各事業の苦情件数】

事業名	重大な苦情	苦情	軽易な苦情	利用者間 トラブル	計
新杉田地域ケアプラザ	0 件(1 件)	4 件(2 件)	25 件(24 件)	0 件(-)	29 件(27 件)
ぽこ・あ・ぽこ	0 件(0 件)	5 件(1 件)	72 件(51 件)	19 件(-)	96 件(52 件)
わーくす大師	0 件(0 件)	8 件(2 件)	6 件(40 件)	38 件(-)	52 件(42 件)
ウイング・ビート	0 件(0 件)	1 件(1 件)	28 件(34 件)	5 件(-)	34 件(35 件)
ミラークよこすか	0 件(0 件)	0 件(0 件)	12 件(38 件)	23 件(-)	35 件(38 件)
就労援助・支援センター	0 件(1 件)	2 件(6 件)	8 件(8 件)	0 件(-)	10 件(15 件)
計	0 件 (2 件)	20 件 (12 件)	151 件 (195 件)	85 件 (-)	256 件 (209 件)

※()内は、平成 27 年度実績

【苦情の分類】

軽易な苦情	日常のサービス提供の中での要望や不平・不満等、苦情の芽となり得る案件
苦情	担当職員や苦情受付担当者での解決をみず、苦情解決責任者を中心として、当該部署の組織としての対応が求められた案件
重大な苦情	外部の関係機関まで影響が波及した、あるいは施設サービスの構造そのものが原因となった案件
利用者間 トラブル	軽易な苦情の中でも、利用者間のトラブルについては、苦情の一文類とは異なるものとして取り扱う

2. 重大な苦情案件について

平成 28 年度、法人内の各事業で発生した「重大な苦情」について、年間を通じて 0 件だった。

3. 苦情解決事業報告会の開催について

【開催概要】

日 時 : 平成 29 年 5 月 2 日 (火) 13:00 ~ 14:30

場 所 : 社会福祉法人 電機神奈川福祉センター 1F 会議室

出席者 : 《第三者委員》 関水 実 委員、小野 敏明 委員

《法人職員》

石原康則(理事長)、三杉礼美(ぽこ・あ・ぽこ)、岸岡裕江(わーくす大師)、

小川 卓(ウイング・ビート)、吉田洋平・和田亜紀子(ミラークよこすか)、

渡邊将人(地域ケアプラザ)、小川菜江子(援助センター)、山口 亨(管理部)

【第三者委員からのコメント、及び参加者との意見交換】

- ミラークの苦情の中で、支援の基準があいまいで職員によって言っていることに違いがあるといったようなことは、苦情の区分としては「軽易な苦情」だが、客観的な評価をしてほしいという正当な要求であり、サービスの根幹にかかわる部分だと思う。施設としてもそのように受け止める必要がある。
- 「利用者間トラブル」を「軽易な苦情」と分けたことで、施設に対する苦情と、それ以外ものが仕分けられスッキリとした。「利用者間トラブル」の内容から、対象とする利用者層の違いによる施設の内情がよくわかる。
- 発達障害等は、利用者同士が直接対立するような形で問題が表面化せず、内在化してしまう場合もある。職員の目の届かない部分で事態が動いていくと、表面化した時には問題が大きこじれてしまって、調整不能になってしまう可能性もある、ということを職員は意識してアンテナを張る必要がある。
- 就労援助センター等で、精神障害者の利用者が増えている中で、伝え方ひとつで誤解を受けてしまうケースもある。特に電話対応では、担当職員が意識していない意図を、利用者がしっかりと感じ取って、職員に対する不満を持つケースもある。不快を表明してくれる利用者ならまだ良いが、そうではない利用者もいる。電話対応は、電話をする職員側に相手の心情を理解する想像力がないと、職員の理屈や施設の論理で正当性を伝えていると、本人がどのような不満や不快を抱えているかということに気づかないこともある。利用者は自分の気持ちや思いを職員に訴えることなく、不満だけを抱えるケースもある。面と向かっての面接をするよりも電話対応は難しい。
- 苦情の内容が多岐にわたる中で、対応する職員側のメンタルの健全さが失われる可能性もあるのではないかと感じる。職員のメンタル面の研修の必要性もある。
- 苦情の集計をしている中で、苦情の仕分け区分が難しい部分があった。内容としては「軽易な苦情」であったが、結果として管理職が対応しているので、「苦情」扱いにしたことで苦情件数が増加してしまった。区分については、所長会などで検討し、必要に応じて規程の改正を行う。