

平成 29 年度 苦情解決事業 事業報告

1. 平成 29 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(0 件)	1 件(4 件)	8 件(25 件)	0 件(0 件)	9 件(29 件)
ぽこ・あ・ぽこ	0 件(0 件)	8 件(5 件)	44 件(72 件)	62 件(19 件)	114 件(96 件)
わーくす大師	2 件(0 件)	4 件(8 件)	8 件(6 件)	30 件(38 件)	44 件(52 件)
ウイング・ビート	0 件(0 件)	3 件(1 件)	56 件(28 件)	18 件(5 件)	77 件(34 件)
ミラークよこすか	0 件(0 件)	6 件(0 件)	5 件(12 件)	7 件(23 件)	18 件(35 件)
就労援助・支援センター	0 件(0 件)	6 件(2 件)	10 件(8 件)	0 件(0 件)	16 件(10 件)
計	2 件 (0 件)	28 件 (20 件)	131 件 (151 件)	117 件 (85 件)	278 件 (256 件)

※()内は、平成 28 年度実績

【苦情の分類】

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
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
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
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. 苦情解決事業報告会の開催について

【開催概要】

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

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)、渡邊将人(地域ケアプラザ)、三杉礼美(ぽこ・あ・ぽこ)、
渡邊 薫・柿嶋 一(わーくす大師)、小川 卓(ウイング・ビート)、
吉田洋平(ミラークよこすか)、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】

- 事務ミスや利用者対応のミスなどが、職場全体で起こっているならケアレスミスともいえるが、特定の職員に発生への偏りがあるようなら、その職員に対する育成や管理上の課題ととらえた方がよい。
- 利用者からの苦情対応で、苦情に対して謝罪や環境調整等で対応するだけでなく、苦情をあげてきた利用者に対して、「不満を口にするだけでなく、このように考えた方がいいよ」といったような、本人の社会性の弱さ

に働きかけて成長を促す対応というのは非常に興味深かった。

- 非常に細かいところまで苦情として挙げているところは、職員の姿勢としてよいことだと思う。
- 施設と家庭を結びつける連絡帳などでの表現の仕方、関わっている職員の視点や気持ちが手に取るようにわかってしまう。わずか数行のコメントの中にある、ささいな書き間違いに、職員の本質を家族は読み取っていくものと認識した方がよい。
- これからの苦情では、情報開示請求を受けることもあることを考え、情報開示請求に耐える記録の仕方を意識した方がよい。必要に応じてそのような研修への参加も検討した方がよい。