

苦情解決の報告（平成30年）

平成30年12月19日に開催した苦情解決第三者委員会において、各施設で受けた苦情内容および対応結果を報告しました。

法人全体における苦情等件数は18件で、昨年（14件）と比較し4件の増加でした。苦情内容の分類（苦情受付件数表参照）をみると、「サービスの内容（質や量）」が8件「サービスの内容（職員の処遇）」が6件で、サービスの内容について14件ありました。その他「被害・損害」が2件、「説明・情報提供」が1件となっています。「その他」の1件は老人ホームの備品についての要望でした。

相談経路として、老人ホームと若草は入所者本人からで、その他事業所は保護者（または介護者）の申し出がもっとも多く、地域住民からの苦情も匿名で1件ありました。

各施設からの報告に対し委員からは、解決に向け適切に対応し運営がしっかりしていて、人間関係を大切にしている顕われと思います。地域でサービスを利用している人の中には感謝している人もたくさんいます。新たに開設される障がい福祉施設の職員研修については徹底して行って欲しいなどの助言をいただきました。

苦情を一つひとつ見ていくと、利用者に対しての職員対応の拙さ（まずさ）による苦情が多いと感じられました。職員間の連携（情報の共有化やサービスの標準化）や利用者またはその家族等との連携（協力的な関係づくり）など不足していることが根本にあると思われます。

要望や苦情が一切ないことは、決して信頼関係で成り立っているわけではない。あきらめや失望感からも生ずることもあります。要望が多く出ることは、良き関係にあるという証明であり、強い苦情が出るのは私たちへの希望をまだ捨てていないと言うメッセージと受け止め真摯に対応していきたい。

苦情受付件数表

養護老人ホーム	若草ハイム	第一 ルンビニ園	第二 ルンビニ園	牛島 ルンビニ園	聖和（障がい）	旭南 デイサービス	居宅介護 支援事業所	訪問介護 事業所	相談支援 事業所（障害）
5	1	0	1	1	8	0	2	0	0