

## 苦情解決の結果の公表について

公表の対象期間 平成 28 年度分

苦情解決のための仕組み

### 1. 目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 苦情を密室化せず、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進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

### 2. 苦情解決体制

- (1) 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。
- (2) サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- (3) 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するため、第三者委員を設置する。

### 3. 平成 27 年度における「苦情解決の結果」について

苦情については、随時記録を行い、早期に対応を協議し実施している。事例及び対応を 2 か月に 1 回及び適宜開催される苦情解決委員会にて検討し、施設全体として対応している。

項目	内容
苦情対応解決マニュアル	マニュアルに沿って実施している
第三者委員を選任した	28 年 3 月 1 日～30 年 2 月 28 日第 7 期 2 名に委任した 第三者委員：笹野笑子氏、谷口優子氏 荒川氏の退任による追加の委員の選考については評議員会、理事会で検討し、28 年 6 月 1 日より監事長沼正夫氏に就任を要請し承諾されたので委任した。 28 年 6 月 1 日～30 年 2 月 28 日第 7 期 3 名に委任した 第三者委員：長沼正夫氏、笹野笑子氏、谷口優子氏
平成 28 年度第三者委員会の状況及び報告概要	29 年 3 月 7 日 11:00～12:00 委員出席 3 名 みたけ出席 3 名 苦情状況の説明、報告 ①苦情受付の状況 1) 28 年 4 月頃から運営する保育園の近隣の方より騒音について苦情をいただいた。継続して話し合いをしたところ、園側の対応について一定の理解をいただいた。今後も対応について話し合いにより継続することとなっている。 2) 28 年 6 月に保育園で保育中に他の子どもに自分の子どもが叩かれたことについて園側の対応に納得いただけないとの苦情をいただいた。何度か説明をおこなったが、了解を明言いただけなかった。園側

	<p>では再発防止に最大限の注意を払って保育をしている。</p> <p>②事故等と補償費用の支払い</p> <p>事故等による補償費の支払いがあった事例について説明した。</p> <p>(高齢事業)</p> <p>施設内における転倒事故等が発生した場合には、必要な受診及びご家族様へ状況の説明行くと同時に、責任の有無にかかわらず保険対応の手続きを開始している。当法人では、事故内容を保険会社と相談し、適切な賠償又は見舞金の支払いを行っている。28年度も病院受診や入院となった事故が発生しているが、ご家族様による当方の状況にご配慮いただく寛大な処置により、問題とはなっていない。</p> <p>28年度は、特別養護老人ホームみたけ、短期入所施設みたけ、小規模多機能居宅介護において保障費の支払いをおこなった案件が5件(27年度7件)発生した。事故発生後原因を分析し研修などの対応をとっているが、今後も一層の取組みを行う必要がある。</p> <p>(保育事業)</p> <p>高齢者事業と同様に、園での子どもの事故が発生は同様の対応している。子どもと保護者の方の負担を考えると、たいへん申し訳ないと感じている。28年度は賠償保険対応の事故が1件(27年度0件)発生した。</p> <p>高齢者、保育事業とも、ご利用者の皆様の寛大なお心遣いにより問題にはなっていないが、「2度と事故はおこさないでほしい」とのメッセージをしっかりと受け止めて、事故防止に取り組んでまいりたい。</p>
介護相談員事業の受入	年間通して毎月2名を受け入れている
施設長・園長への手紙	<p>各施設の入口付近又はホールに設置</p> <p>特に手紙はなかったが、家族会や行事などを通じてご要望を伺っている。</p>
平成27年度各事業利用者要望等の把握等	<p>利用者のサービスへの要望や状況を把握することを日常的に事業所ごとに工夫して実施している。高齢事業では、家族会や日頃の面会時に担当職員がご家族様等と話をする機会を作るなどして、意向を継続的に調査している。杉並事業所では、運営推進会議等を活用して地域の方や関係者の方からも幅広くご意見を伺っている。保育園では、日常の登園降園時に話がしやすい雰囲気を作り、ご意見等を聴くこと、大きな行事の後に文書でアンケートを徴収して運営の改善に生かしている。</p> <p>特に上高井戸大地の郷では、杉並区の補助事業を活用し、3回目の第三者評価を実施した。このような調査結果はホームページ等で公表することとしている。</p>
その他	<p>社会福祉法人の運営の適正を図るため、いっそうの運営の公表が求められている。当法人では、従来から、積極的な公表に努めており、事業拠点ごとにホームページを作成して公表を実施してきている。事業所の特徴を生かして、さらに運営の公表とともに、ご利用者及び地域の方に、</p>

きめ細かい情報を発信したいと考えている。

社会福祉法人改革のための法制度が変更された。苦情解決のしくみに変更はないが、法人運営の根幹にかかわる変更となるので、その趣旨に沿って運営の適正化に努めていきたい。