

苦情解決の結果の公表について

公表の対象期間 令和2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. 令和2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、法人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	令和2年4月1日～令和4年3月31日第9期3名に継続委任した 第三者委員：長沼正夫氏、笹野笑子氏、谷口優子氏
第三者委員会の状況及び報告概要	第三者委員会の開催 令和3年5月10日 10:30～11:30 委員出席3名 東の会理事出席3名 苦情状況の説明、報告 ①苦情受付の状況 2年度は苦情受付した事例は発生しなかった。 ②その他の要望などの状況 (高齢事業) 高齢事業所において、受診や薬の依頼、忘れ物、利用日や内容の変更などの連絡が不十分等の理由により、ご家族等からご指摘をいただくことが多いが、適宜の対応で苦情にはなっていない。日々の内容を振り返り改善に向けて努力し、サービス向上に努めていきたい。 (保育事業) 保育事業において、園児の指導等が不適切であること、日々の要望等への改善が不十分であるとの指摘を保護者の方からいただくことが多い。園内で話し合いをもって改善に向けて努力し、保育の質の向上に努めていきたい。

	③事故等と補償費用の支払い 事故等による補償費の支払いがあった事例について報告した。 (高齢事業) 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、賠償又は見舞金の支払いを行っている。 2年度は、特養みたけ、短期入所施設みたけ、上高井戸大地の郷みたけ（グループホーム）、おいて保険等による費用の支払いをおこなった案件が6件（元年度4件）発生した。 (保育事業) 園での事故が発生は高齢者事業と同様に対応している。2年度は保険等による費用の支払いを行なった案件は、南橋本園、西橋本園、小町通園、杉並園で7件発生した（元年度0件）。少額保障費用の件数が多くなっている。 高齢者、保育事業とも、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。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。 ④職員からの内部通報について 特別養護老人ホームみたけで長年勤務している職員1名より、就業規則の是正と残業の未払い等の数項目について、令和2年1月に相模原労働基準監督署に内部通報された件、同職員による、介護認定調査時の立会いについて不正があったとの令和元年11月に相模原市介護保険課への内部通報された件について、内容及び経過を報告した。 労働基準監督署よりその一部の内容について、改善指導がなされたので、職員に説明し改善を行い、監督署に報告し承認された。一部については引き続き改善を進めている。介護認定調査時の立会いの不正の疑いについては、違法性はないことについて、意見書を提出するなど、介護保険課に、適正運営を説明している。 法人では、事業実施にあたり、職員への説明も行ってきたところですが、このような事態に発展したことは、謙虚に反省し、今後の運営に生かしていきたいと考えます。
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	各施設の入口付近又はホールに設置 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。
各事業利用者要望等の把握等	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、意向を把握して

	いる。保育園では、日常の登園降園時、連絡ノート、個別面談、行事の場でお聞きした意見など、保育園の実情に合わせて意向を把握して、運営の改善に生かしている。 杉並事業所では、運営推進会議、第三者評価等を活用している。都の補助事業を活用し、認知症高齢者グループホームで第三者評価を実施した。
その他	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、きめ細かい情報を発信したいと考えている。