社会福祉法人東の会

苦情解決の結果の公表について

公表の対象期間　令和４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４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
第三者委員の選任状況	令和 4 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日第 10 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 5 年 5 月 11 日　11：00～12：00 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 4 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うと同時に、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。 4年度は、特養みたけ、短期入所施設みたけ、ケアハウスみたけ、デイサービスみたけ、上高井戸大地の郷みたけ、おいて保険等による費用の支払いをおこなった案件が20件（3年度4件）発生した。入院等見舞金、物品弁償、交通事故が発生した。 新型コロナ感染症のクラスターが、本部特養、杉並事業所で発生したほか、利用者、職員の感染が年間を通じて発生した。 （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。4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、小町通園で5件発生した（3年度4件）。災害共済給付金が発生した。 新型コロナ感染症は、利用者、職員の感染が年間を通じて発生した。 高齢者、保育事業とも、事故、感染症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、引き続き事故、感染症防止に取り組んでまいりたい。 ④利用者虐待事案について 令和3年7月に発生した特別養護老人ホームみたけの職員1名による利用者虐待事案について、相模原市実施指導があり、再発防止策の改善、関係職員処分を行い報告したのでその経過を報告した。
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。 保育事業では、相模原市内3園は神奈川県社会福祉協議会の利用者意向調査、杉並園は第三者評価機関による利用者アンケートを実施した。杉並高齢事業所では、運営推進会議、外部評価（第三者評価）等を実施している。
運営の公表	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、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。