

## 苦情解決の報告（平成30年12月～令和元年11月）

令和元年12月16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16件で、昨年（18件）と比較し2件の減少でした。苦情内容の分類をみると、「サービスの内容（職員の処遇）」が7件「サービスの内容（質や量）」が1件で、サービスの内容について8件ありました。その他「説明・情報提供」が3件、「権利侵害」が1件となっています。「その他」の4件は外部から匿名で地域住民への迷惑行為に対する訴えが2件で、利用者から他利用者への生活改善の要望が2件でした。

相談経路として、老人ホームと若草は入所者（利用者）本人からが多く、その他事業所は保護者の申し出が多くありました。地域住民からの苦情も匿名で2件ありました。

各施設からの報告に対し委員からは、子どもから障がい者、高齢者と人生のすべてを見ている。いつものことではありますが、敬意を表します。トラブルに関しても概ね解決しているので、日頃の対応が良いと思われれます。

トラブルに対しては“許せる人”と“許せない人”がいて、多様化しています。権利意識が強く、多少の苦情はやむを得ないですが、保育士は、働いている保護者の応援団として、保護者の気持ちを大切に現場での鬱憤までも受け入れる姿勢で対応して欲しいと思います。

また、トラブルが起きた場合は、保護者から苦情として来る前に報告をするように。必要であれば、施設長自ら事情説明と謝罪を行う場合もあります。などの助言をいただきました。

トラブルの解決には多面的からの事実確認、利用者等に共感していく態度、複数の解決策をもつ柔軟性、解決までの時間の掛け方など、日常の相談援助がベースとなり、それに知識と経験がプラスされより良い解決に導いていきます。

個々の職員の苦情対応等の蓄積された経験は、リスクマネジメントの指標となるため、対応にあたった職員は結果（不調の場合でも）を詳細にかつ明瞭に記録として残し、トラブルへの対応やマニュアルの見直しなどに活用していくことも大事です。

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）	第二聖和 （障がい）	旭南 デイサービス	訪問介護 事業所	相談支援 事業所（障害）
4	3	1	2	1	2	1	1	0	1