

## 平成 26 年度苦情解決事業並びに福祉サービス評価事業について

### 1 事業の実施経過について

#### (1) 「苦情解決事業・福祉サービス評価事業担当者等会議」を開催

会議では、提出された苦情内容や新しい福祉サービスの取り組みが報告され、課題の共有や情報交換を行いサービス向上に努めました。

- ・第 1 回 平成 26 年 12 月 22 日（月）第三者委員 4 人、法人職員 14 人
- ・第 2 回 平成 27 年 6 月中旬に開催予定

※平成 27 年度から第三者委員の交替を検討しており、第 2 回会議が開催できませんでした。

#### (2) 「福祉サービス評価事業」を実施

- ・事業所毎の自己評価は、平成 27 年 1 月 5 日～1 月 15 日の期間に全事業所で実施した。
- ・第三者委員による事業所訪問は、平成 27 年 2 月 23 日（月）に第三者委員 3 人の出席のもと実施した。第三者委員の藤原恒子氏は欠席でした。

### 2 苦情解決事業について

#### (1) 苦情件数 21 件 （前期 12 件／後期 9 件）

苦情件数の減少は、第三者委員から日々の努力の結果と評価いただきましたが、苦情を提出しやすい環境作りも必要とのコメントも頂戴しました。

#### (2) 苦情内容 「職員の接遇・対応」に関する苦情が 6 割と多く、苦情の傾向として「職員の些細なミス」や「記憶違い」、「忘れる」等が多く、この対応が課題です。

#### (3) 苦情への対応 第三者委員から単純ミス、些細なミスへの対応は二重、三重のチェック体制を事業所内に構築することが必要であるとの指摘を受け、また、個の人間としての完璧性を求めるのではなく、組織力でカバーする姿勢が重要との意見を頂戴しました。加えて、ご利用者やご家族の方々には、権利意識の強い方、思いこみの強い方等もあり、どのようなことが苦情となるのかわからないため、日々の支援記録の重要性を再確認しました。

### 3 福祉サービス評価事業について

#### (1) 事業所毎の自己評価 事業所単位で其々に実施し、第三者委員の事業所訪問の資料として活用し、また、評価結果を分析し職員会議等で課題の共有化や改善に努めました。

#### (2) 第三者委員の事業所訪問 今回は、伊手エリアを訪問し、建物・設備・サービスの現場を第三者の目線で評価していただいた。設備やサービス環境、事業の内容まで適切なご指摘を受けた。事業所訪問の結果は、訪問時に意見交換を行い、指摘された事項については、早期改善に努め、サービスの向上に努めました。