

# 苦情解決について

## 【発生原因別件数】

1	職員の支援に関するもの	1	件
2	サービスの質・量に関するもの	1	件
3	事故・被害・損害に関するもの	1	件
4	事業所運営に関するもの	1	件
7	利用者間のトラブルに関するもの	3	件
8	その他（希望・要望）	1	件
	合計	8	件

## ☆苦情への対応

ご家庭からの指摘が4件ありました。一件は「他利用者にセクハラを受けた」とのことでご本人とご家族、施設長で面談を行いました。その際「責任を取ってもらいたい、警察に訴える」との意向でしたので公的窓口（長野県等）を紹介させていただきました。結果的にはどこかへ訴えるということはなく、相手の利用者とは接触させないでほしい、ということで引き続き施設利用をしたいとの結論になりました。

もう一件は、怪我をしたのに連絡が遅い等の苦情で甥ごさんが学園まで来て下さいました。週末の出来事だったこと、ご本人が痛み等を訴えなかったことなどから対応が遅れたことを担当からの説明と施設長からの謝罪をし、今後の対応を改善するということで納得されました。

一件は歯磨きをしてくれていますか。一件は頻繁に手紙や Fax が来る。トラブル相手に近づかせないようにしてほしい、お金については家族もスタッフも苦労している（裕福ではない）旨教示してほしい。というものでした。

そのほかの苦情・要望についても苦情解決責任者として対応し、会議を持ち、利用者さんの話を聞くことでみなさん納得されたようです。

	内 容	申し出者	件 数
1	説明・情報不足	本人・ご家族	2件
2	職員の態度・言動	本人	2件
3	サービス内容	ご家族	1件
4	支援内容・満足度	本人	1件
5	盗難・紛失・管理上の問題		件
6	利用者同士のトラブル	本人	2件
	合計		8件

## ☆まとめ

ご家族からの苦情申し出は、スタッフのサービス内容に関するもので、反省すべきところです。もう一歩踏み込んで、当事者が納得した事を確認すること、満足していただける対応をすることが必要です。またご家族の利用者への想いは強いものがあります。お預かりしている利用者の安全には万全を期す事が求められており、改めて苦情への真摯な対応をしなければと再認識させられたところです。中でも対応の遅れは言い訳が効きません。初動を素早く、最悪の可能性を想定して対応することが必要です。意思の疎通を徹底し、相互理解を深め、信頼関係を築いていく必要を感じています。

総じて言えることは、支援方針及びスタッフの対応についての説明や、本人・ご家族の承諾、理解を得るための手続きは絶対必要であるということです。どんなことでもしっかり説明をして、本人及びご家族が納得できる支援を行っていくことが重要であり、苦情から学びながら支援の向上を図っていきたいと思います。

平成26年5月8日

浅間学園苦情解決責任者 土屋達夫

### 第3者委員活動報告

第3者委員の施設での苦情受付、聞き取り回数	12回
苦情件数	90件
苦情内容	<ul style="list-style-type: none"><li>○お父さんの所へ行きたい。殺してほしい。</li><li>○職員が泥棒する。利用者がタバコを持っていく。部屋に入り靴下を持って行ってしまう。</li><li>○職員を辞めさせてほしいです。</li><li>○スタッフが利用者を殴る。髪の毛を切ってしまう。人との言い争いにスタッフは知らん顔。</li><li>○部屋に入る利用者がいます。スタッフは何もしなくて、怖くってたまりません。何も心配してくれません。</li><li>○職員は怖くて意地が悪い。</li><li>○ジャンパーに火をつけた。弁償して。</li><li>○職員は利用者の悩みを聞いてあげてほしい。</li></ul>

#### まとめ

苦情提出者は全て同一人物であり、その内容も攻撃的で、被害妄想によるもののように思われます。しかし、自分に目を向けてほしいという信号でもあるので、孤立させない対応をお願いします。書くことによって悩みを解消しているようにも見えます。また気分の変動には注意して人間関係に配慮をお願いします。また特定の女性利用者との確執があるようです。

施設としては落ち着いて良い雰囲気であり、このままの支援を継続して欲しいです。スタッフは謙虚に利用者の想いを受け止め、心の痛みや不満を聞きとり心の支えになって欲しい。