

## 苦情等相談の受付状況

苦情・事故・ヒヤリハットの状況については、受付けたものすべてについて、対応及び経過、改善策等を半期ごとに第三者委員会へ報告している。

### 1 苦情・事故・ヒヤリハットの発生状況

年度	苦情	事故
令和元年度下期	11件	66件
令和2年度上期	12件	56件

### 2 第三者委員会の開催状況

#### (1) 令和元年度下期報告

- ①日 時 令和2年5月26日（火）午後1時30分から午後2時10分まで
- ②会 場 柏崎市総合福祉センター 2階 作業研修室
- ③参加者 坂井隆第三者委員、近藤千鶴子第三者委員  
桑原常務理事、板谷事務局長、小竹総務課長、品田地域福祉課長、大塚こども支援課長、松原訪問事業課長、川瀬介護支援事業課長、大橋通所事業課長、堀主任
- ④議 題 令和元年度下期 事故発生状況について  
令和元年度下期 苦情受付状況について

#### (2) 令和2年度上期報告

- ①日 時 令和2年11月26日（木）午後1時30分から午後2時15分まで
- ②会 場 柏崎市総合福祉センター 2階 作業研修室
- ③参加者 坂井隆第三者委員、近藤千鶴子第三者委員  
桑原常務理事、小竹総務課長、大塚こども支援課長、松原訪問事業課長、川瀬介護支援事業課長、大橋通所事業課長、野澤総務課長代理、石原地域福祉係長、堀主任
- ④議 題 令和2年度上期 事故発生状況について  
令和2年度上期 苦情受付状況について

### 3 苦情の概要及び対応状況

#### (1) 令和元年度下期報告

##### ①総務課

苦情の受付はありませんでした。

##### ②地域福祉課

面談者の来所の際に、他の相談者と重なり、すぐに相談を受けることが出来なかったことや、マスクの着用についての連絡不足について、苦情を受け付けました。

職員間の情報共有が図れていなかったことも原因の一つであることから、相談対応方法について職員間で協議しました。

また、派遣補助員から、職員からの挨拶がなくぞんざいな扱いをされているように感じたこと、

そのことについて、担当している職員から話を聞いてもらえていないと感じたことについて、苦情を受け付けました。

業務多忙な中での対応について、優先順位をつけなければいけない状況があることについて、ご説明し、ご理解いただきました。来館者への挨拶については、職員間に再度挨拶の徹底を周知しました。

### ③訪問事業課

買い物の支援について、依頼したものではないものの購入があるとの苦情を受け付けました。

買い物から、お申し出までに時間が経過していることから、買い物先に確認をとることができませんでした。同日に特売品の購入をしたことによる、レジの表記間違えではないかと推察しました。今後は、買い物後のレシートと商品の付け合わせを実施することとしました。

### ④介護支援事業課

御家族から、御利用者が市内で受けられるサービスの適正な情報提供を求めるものについて2件、担当者の相談に対する受け答えや、サービス等の調整方法について、2件苦情を受け付けました。

利用できるサービスを提示し、介護負担の軽減や、今後の課題を関係者で共有するなどの対応を行いました。職員の相談対応については、対人援助技術の向上を目指し、研修会の機会を増やすこととしました。

### ⑤障害福祉事業課

苦情の受付はありませんでした。

### ⑥通所介護事業課

職員の言動への苦情が3件ありました。内容は、送迎時不安の訴えや、サービス内容の変更、利用者の状況に併せた介護サービスの提供についてです。

何れも、御利用者や御家族の意向を踏まえ、よりよいサービスを提供できるように、職員間で共通理解を図りました。

## (1) 令和2年度上期報告

### ①総務課

苦情の受付はありませんでした。

### ②地域福祉課

苦情の受付はありませんでした。

### ③子ども支援課

児童クラブ内での児童、保護者及び職員の言動について5件の苦情を受け付けました。

何れも、事実確認をした上で、必要な説明、対応を行いました。また、受け付けた苦情の内容で、他のクラブでも起こり得る事象であるものについては、他の児童クラブにも、注意喚起をし、再発防止に努めました。

#### ④訪問事業課

訪問介護員の買い物の内容と、調理の内容に関する苦情を受け付けました。本人の意向を再確認し、今後の支援方法についての適切な対応を事業所全員で協議しました。

#### ⑤介護支援事業課

ケアマネジャーの相談対応に関する苦情を2件、その他、コロナ禍におけるサービス提供に関する相談なども受け付けました。

何れも、御家族や御本人の気持ちを傾聴し、対応し得る範囲内での対策を講じました。今後も相談者との適切な信頼関係の構築を目指し、対人援助技術の向上を図ります。

#### ⑥通所事業課

サービスの提供内容についての苦情を1件、コロナ禍におけるサービス提供に関する苦情を1件受け付けました。

受け入れ等に特段の配慮が必要な方が利用される場合は、御家族を含め、双方が納得した上で利用することができるように、事前説明を行うこと、連絡帳等の連絡手段も有効活用すること等を職員間で共有しました。