

平成17年度 あかね園苦情解決の取り組み

(1) 総括

今年度も定例の委員会を開催し、苦情や要望の挙げやすい環境作りを目指したが、実際に苦情として挙げられたケースは少数でした。保護者全体に向けてのアンケートや、利用者、保護者と第三者委員が直接話す場を設ける等して、具体的な要望や苦情の収集に努める一方、それぞれのケース担当職員と保護者の間で、上がってくる保護者の要望等にも注意を向け、解決が必要と判断されることがらは全体の検討課題として取り上げました。

(2) 具体的取り組み

1) 苦情解決委員

今年度は下記の委員を置き、また委員会開催時には岡崎理事長にも同席を願い、苦情解決に当たりました。また、より一層良い苦情解決が出来るように、今後も第三者委員には幅広く様々な分野の方に参加して頂くようにしたいと思います。

役員	氏名	役職	備考
第三者委員	石井 由美	社会福祉士	
第三者委員	高岩 綾子	社会福祉士	
第三者委員	村上 知子	家裁調停委員	平成17年2月より就任
第三者委員	亀野 裕之	司法書士	同上
苦情解決責任者	柴田 麻子	施設長	
苦情受付担当	國島 弘	指導部課長	

2) 委員会の開催

委員会	開催日	内容
第二回苦情解決第三者委員会	平成17年 5月25日	平成16, 17年総括と計画
第三回苦情解決第三者委員会	平成17年 8月24日	利用者、保護者からの聴き取り
第二回苦情解決第三者委員会	平成17年11月22日	ホーム利用者からの聴き取り
第三回苦情解決第三者委員会	平成18年 2月 3日	第三者委員を保護者会で紹介

3) 「あかね園サービス利用状況アンケート」

今回積極的に、利用者や保護者からのアンケートや聞き取り調査を行いました。じっくりと対面して話を聞くことにより、普段は見えなかった利用者や保護者の本音が垣間見えました。

地道でも、このような取り組みを継続的に行っていくことによって、利用者や保護者がより一層納得してサービスを受けてもらえるようになると思います。また、苦情や要望の解決に際しては、即座に改善するものと、園の方針をしっかりと伝えて理解をしてもらうものがあると思います。

個別、全体を問わず苦情や要望に対する対応の結果は、具体的に、また丁寧に利用者や保護者に伝えていくように努力していきたいと考えます。

なお、第三者委員は、できるだけ外部の様々な立場の方をお願いし、色々な観点からあかね園の施設サービスのあり方に検討を加えて行きたいと思っています。