

苦情解決第三者委員報告会 議事録

日 時：令和 8 年 2 月 24 日（火）13:30～15:00

場 所：農協共済中伊豆リハビリテーションセンター 福祉施設棟 1F パブリックルーム

出席者：梅原賢治様、梅原久善様、藤原洋恵様、笹原奈緒子、五十嵐樹理、鴻野美帆、三須美紀、塩谷愛美

進 行：鴻野美帆

記 録：塩谷愛美

議 事：

1. 開会

- ・法人の支援の適正化、透明化を図ることを目的に本会を開催する。

苦情に関わること以外にもお気づきのことがあればお寄せいただく場としたい。

2. 令和 7 年度の苦情解決委員会活動および苦情対応の報告

<委員会活動報告>

- ・令和 7 年度委員会目標である「利用者等から寄せられた苦情等に対して迅速かつ適切な解決を図ることにより、安心して利用できる施設・働きやすい職場を実現すること」「利用者、職員にこだわらず、“声”を上げやすいことを大切にする」を達成するために実施した委員会活動について報告。
- ・部内研修及び外部研修にも参加、福祉部内で情報を共有した。

※毎月の議事録に関しては別紙参照。

<苦情対応の報告>

【わかば】

受付 No.2：職員個人の接遇に関する苦情

→施設に入所して間もない段階の利用者様からの苦情であった。受け取り方と発言者側の意図とは異なる部分もあったが、当該職員に対しては言葉の使い方について注意喚起を行った。

受付 No.6：クラブ活動が他の全体行事と重なり実施できない日がある件に関する要望

→スケジュールを調整し定期的に実施できるようにした。

受付 No.7：わかば職員の接遇に関する苦情

→他事業利用者からの苦情。複数名の職員の言動に対し日頃から思うところがあり投書に至ったケース。

「わかば接遇他者評価」を四半期に 1 度実施し、改善と再発防止に努めることとした。

受付 No.10：職員個人の接遇に関する苦情

→職員としては必要な情報を伝えただけ…との認識ではあったが、接遇に関しては課内で学習会を実施。

忙しさのあまりにぞんざいな対応になっていたとの内省に繋がった。

【さわらび】

受付 No.8：利用者間トラブルに関する訴え

→恋愛関係のもつれから他利用者の言動が気になってしまう状況。訴えられた側の利用者に関しては言葉遣いが乱暴なこともあるため、そのような場面に出くわした際は都度注意をするようにしているが、根本的な解決には至らない。本件については申出人の訴えを都度傾聴することで精神面の安定を図っている。

受付 No.9：居室環境に係る利用者間トラブルに関する苦情

→さわらびの居室環境（多人床）から、同室者の出す光や音が気になるという訴えが度々発生している。

本申し出については、利用者への注意喚起を希望するとのことであったため、利用者朝礼にて職員より注意喚起を行うと共に、訴えがあった際には居室内のレイアウトチェンジや明かり窓をふさぐ等の工夫を施している。

【あゆみ】

受付 No.1：利用者間トラブルに関する苦情

→当該利用者 2 名はあゆみ利用前より知人関係であった。当該利用者のうち 1 名は障害特性上威圧的な態度やマナーを守ることが出来ないケースであり、事実に基づき必要な助言を実施、対応を見守っている状況である。

受付 No.3：職員の接遇に関する苦情（車輛の運行スピードについて）

→職員からあおり運転を受けたとの苦情（昨年度も同様の訴えをされた）。前回訴え時には事務部より声を挙げてくださった利用者に謝罪、構内に最徐行の標識を設置した。当該利用者の最徐行は時速 10～20km との認識であったため、認識に対する差異があったことが考えられる。職員に対する注意喚起を行った。

受付 No.4：利用者間トラブルに関する苦情（No.1 と同様の利用者間トラブル）

→対応については受付 No.1 に同じ

受付 No.5：利用者間トラブルに関する苦情（No.1 および No.4 と同様の利用者間トラブル）

→対応については受付 No.1 に同じ

3. 苦情対応等に関わる意見交換

- ・12 月のわかばのクリスマス会に参加した際に気づいたこととして、相手の目線に立った対応をする（利用者を大人としてしっかりと見る）ことが大切だと思った。行事＝レクリエーションとなるのは致し方ないが、クリスマス会の名目でスポーツを実施することが良かったのか…（自分たちはクリスマスにスポーツをやるの？）という疑問と寂しさが残った。

→年度内に実施した他のイベントで盛り上がったゲーム（ボール送り）を再度実施したいという一部の声にこたえる形での企画であった。当日の食事はイベント色を出したメニューを提供した。

今後に向けて「あたりまえの感覚」を持って、イベントの企画ができたらと考える。

- ・地域連携推進会議の際、父兄より「面会時に歩行訓練を実施しているが職員はやってくれない」と声があった。安全第一での支援は理解するが、個別支援計画に家族や本人のニーズを反映させているのか、安心安全が第一ではあると思うが、家族の承諾のうえである程度リスクのあるニーズにも応えられるような支援はできないものか…と感じた。

→施設としては他利用者との接触のリスク等を鑑み歩行可能エリアを限定している状況であった。集団リハビリにもお声掛けし参加いただいている状況でもあったが、会議の場ではそれを十分にお伝えすることができなかった。

ご家族との意見交換に関しては相談支援専門員にも介入いただき、施設としては個別支援計画書にもご本人、ご家族のニーズを盛り込み対応しているところであった。

- ・イベント実施に関しては「参加者の声」を大切にすることが大事と考える。

みんながみんな同じことをしなくても良い時代になったので、やりたいことを選択できるシステムなどがあっても良いのではないかな。

- ・ 苦情対応について、12/25 に受付をし 1/5 に開錠したケースがあったが、即時対応ができない時の説明が十分行き届いていたのか？ 事前に開錠に時間がかかることをお伝えしておく方が良かったと思う。

→仰る通り。「みんなの声 BOX」については施設長が週に 1 度開錠し投書を確認することとなっている。これまで暦の上で丸々 1 週間以上開けることの無いことはなかったため、今回のようなミスが生じてしまった。今後はこのようなことが無いようにしていきたい。

- ・ 職員の接遇について指導を受けた職員の中に、それが原因で退職した者はいるか？

→現状ではない。

- ・ 地域柄、日常的な会話の中でも強い言葉が出てしまうことがある。普段から丁寧な言葉を使って生活をするという心がけも必要かもしれない。

接遇に関する注意（指導）を受けて辞めてしまう職員もいるため、そのようなケースを生まないため視点を変えたアプローチ（研修等）を行えると良いと考える。

- ・ 職員の気づきからの投書はないのか？

→声は挙がるが紙面に残し投函には至らず、現場間でやり取りし解決している事象もある。

伊東の丘事業部では利用者からのセクハラに対する苦情が職員から寄せられている。

- ・ 職員数は足りているのか？

→ありがたいことに現状で不足はなく、次年度も新規採用職員の入職を控えている状況である。

- ・ 接遇について 1 番効果的な研修は職員間のコミュニケーションであると考えている。なんでも言い合える環境づくりが大切で、それができる事業所は良い事業所と言えるのではないかな。

→これまでは外部研修を伝達する形での研修が多かったが、今年度は当事者意識をもって研修に参加できるよう企画、苦情解決に関してもそれに倣いロールプレイを含んだ研修を実施した。

世代を超えたコミュニケーションが減ってきていることは実感している。人数が増えれば増えるほどコミュニケーションが難しくなる傾向にあると思われるため、意識してコミュニケーションをとる必要があると感じた。

- ・ 利用者のプライバシーに対する対策について個室化はできないのか？ 部屋割り等はどうしているのか？ TV の貸し出し等検討できないか？

→個室化に関しては利用者からの要望も多いため検討はしているものの、事業運営状況により実現できない状況にある。部屋割りについては、感染症発生時に訓練生活に対する支障を極力減らすことを目的に食事の席、入浴の時間帯を同じくする利用者（＝ADL が同等の方）が同室になるよう調整している。TV 等の貸し出しについては、必要に応じて対応しているが TV の持ち込み数は年々減っており、スマホやタブレットを使用する利用者が増えている状況。ニーズに対応できるよう検討はしていきたい。

4. 利用者満足度調査の報告…別紙参照

- ・ わかば（障害者支援施設・生活介護）
- ・ さわらび（障害者支援施設・自立訓練等）
- ・ あゆみ（就労継続支援 B 型）
- ・ なかいずりハ（障害者生活支援センター）

→全体的に満足度は向上しているものの、接遇に関する項目については改善が必要であろうとの結果になった。事業毎の傾向については配布資料を参照いただき、質問等あればお寄せいただきたい。

5. 質疑応答（協議・意見交換）

- ・ 数年継続してこの会に参加しているが、参加当初は些細な声が多かったように感じる。それに比べ今回挙げた苦情の内容については、「表明することで改善が見込まれるから声を上げるんだ」と前向きにとらえることができるものが多かったように感じた。

苦情解決について、良い意味で浸透してきたなと感じる。

対応には限界があるかもしれないが、これしかできないからしょうがないといった対応をしないよう（親身になって対応するよう）心がけていけると良いと感じた。この意識を共有できるような組織作りが重要と感じる。

- ・ 職員間の関係性が良い職場＝良い職場になると改めて感じた。互いに評価をすることはとても良い取り組みだと感じた。
- ・ 利用者を自分に置き換えて（自分だったらどんな言葉をかけてほしいのか）考えること、断定的な言葉を使用した掲示物も見受けられるため、それらも改善されると柔らかみのある温かな施設になるのではと感じた。
- ・ 居室の名札の設置に関して、目線を車椅子視点にするのも大事なのではないかと感じた。
- ・ 利用者の呼称についても引き続き気を付けてほしい。

6. その他（連絡事項など）

- ・ 苦情受付書の写しについては個人情報保護の目的で本日回収させていただく。

7. 閉会

- ・ 本日いただいた貴重なご意見をもとに、より一層信頼される施設づくりに努めていきたい。利用者が安心でき、職員も働きやすい職場づくりに努めたい。

以上