

## 苦情解決の報告（令和元年12月～令和2年11月）

令和2年12月11日に開催した苦情解決第三者委員会において、各施設で受けた苦情内容および対応結果を報告しました。

法人全体における苦情等件数は22件で、昨年（16件）と比較し6件増加しています。苦情内容の分類では、「サービスの内容」の（職員の処遇）が5件で（質や量）が2件あり、併せて7件ありました。続いて「説明・情報提供」が4件、「被害・損害」と「権利侵害」が各1件となっています。「その他」は9件で、内容としてはコロナ禍への対応や地域住民から施設や利用者の迷惑行為に対する苦情や要望でした。今年の特徴としては、新型コロナウイルスに係る苦情や送迎車両の走行に対する苦情など、社会情勢が映し出される事案が散見され、特に新型コロナウイルスに対しては、自粛ムード中の行事の在り方や外出・面会など福祉事業者の多くが抱えている正解のない課題に各事業所が対応に追われました。

各事業所からの報告に対し委員からは、コロナ禍で公的行事が延期や中止を余儀なくされ、保護者の要望を受け入れていくのは大変だったと思います。話をしても伝わらないこともあります。伝えることを続けていくことは大事です。

感染症関連の苦情がなければの受付の数も少なかったと思います。誤解での苦情に対する対応など職員には頭の下がる思いです。

コロナ禍で事業運営している施設の皆さんに敬意を表します。保育園内でのお泊り保育はコロナ禍で内容が変更になりましたが、お泊り保育はどこかに出かけるのではなく、なにかを身に付けることが目的なので良い試みだったと思います。また、利用者からの要望を受け入れることも良いですが、一度施設で決めたことは後々の運営に影響することもあり施設として断わることも必要だと思います。などの助言をいただきました。

コロナ禍が収まるまでは、実情を知らない理不尽な苦情により、世間で言われるように医療や福祉で働く人は人一倍のストレスを抱え込むこととなります。苦情等を全職員で共有し解決を図っていく体制と、苦情を受けた職員には上司が声をかけていくなど孤独にならない職場風土が職員の盾となります。

### 【令和2年事業所ごとの苦情件数】

養護老人ホーム	若草ハイム	第一 ルンビニ園	第二 ルンビニ園	牛島 ルンビニ園	聖和（障がい）	第二聖和 （障がい）	旭南 デイサービス	訪問介護 事業所	相談支援 事業所(障がい)
9	3	1	2	0	2	4	1	0	0