

苦情解決の報告（令和2年12月～令和3年11月）

令和3年12月8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12件で、昨年（22件）と比較し10件減少しています。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、「説明・情報提供」が1件、「被害・損害」が5件となっています。「その他」は1件で、内容としては保育園の一部の保護者が送迎時に専用の駐車場があるのにもかかわらず、ルールを守らず路上駐車をしていることに対する不満でした。

昨年はコロナ禍における行事の在り方等への意見や苦情（要望）が多く散見されましたが、今年はコロナ禍が長期間に亘っていることで、自粛するのが当たり前という考えが定着してきているためか、施設側への行事等への苦情はありませんでした。一方、利用者側の立場として、感染を危惧して皆が自粛ムードでいる中、それに反して園児家族らが、県外に旅行や遊興に出掛けることに対し、危機感のなさや自分の子が感染してしまうのではないかと不安が苦情になっており、そこには自粛という暗黙のルールを守らないことに対する不満も見え隠れしているように感じます。

各事業所からの報告に対し委員からは、昨年に比べ苦情件数は減っているものの、車に関する苦情が多いと感じました。保育園では、こうした苦情を受け、職員が朝夕の送迎時に園の前に立って、車の誘導をしたり、園児や保護者の見守りを行うなどしっかりと対応しています。そうした職員の対応する姿を実際に見て、頭が下がる思いでした。

苦情対応は、こちらの思いが相手につながらない場合もあると思いますが、懇切丁寧に対応して解決することが大切です。受けた苦情については、宝として積み上げ、同じ苦情がでないよう対応をしていただきたいと思います。

苦情をゼロにすることはできないかもしれないが、世の中の不祥事はマニュアルに基づいて対応していなかったという弁明が多い。福祉施設においてもマニュアルに基づいた統一した支援や対応が大切である。などの助言をいただきました。

コロナ禍による、自粛という暗黙のルールをはじめとした生活不安やストレスにより、些細なことでも苦情につながる可能性もあり、それを意識した行動や対応が職員には求められると感じます。また、苦情があった際には些細なことでも全職員で共有し解決を図っていくことが、利用者の不安や不満の解消、職場全体と職員の安心につながると考えます。

【令和3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） | 相談支援事業所（障がい） |
|---------|-------|---------|---------|---------|---------|-----------|--------------|
| 1 | 2 | 2 | 4 | 0 | 2 | 1 | 0 |