

苦情解決の報告（令和3年12月～令和4年11月）

令和4年12月2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18件で、昨年（12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2件、（質や量）が1件、「説明・情報提供」が11件、「被害・損害」が3件、「その他」は1件となっています。

昨年はコロナ感染予防のためにレジャーや外での飲食等は自粛するのが当たり前といった暗黙のルールを守らないことへの苦情が多く散見されましたが、今年は国のコロナに対する考え方もウイズ・コロナ（コロナと共存：感染対策を適切に講じつつ、社会経済活動も進めていく）に変わってきたこともあり、それぞれの事情によって自粛と緩和の捉え方が二極化し、コロナ感染症に対しての苦情対応の難しさが増してきたように感じました。特に保育園においては、園児や職員で感染が発生した場合、行政や嘱託医と協議の上で、休園やクラス閉鎖等を決定しますが、保護者側の事情により、自分の子の感染を危惧して休園を求めたり、逆に仕事を休めないからと休園をしないように求めたりする事案がありました。また、老人ホームにおいては、クラスターが発生したことに対し、職員が感染源ではないかという苦情もありました。

各事業所からの報告に対し委員からは、次のとおり助言・意見をいただきました。

ア. 毎日の対応の積み重ねにより、信頼関係が構築できており、苦情を受けてもきちんと対応されていると感じました。

いろいろな意見や要望等に対して、職員の誰が対応しても同じ対応にならないと、そこから疑問や不信感となり、苦情につながることもあるので、気をつけていただきたいと思います。

イ. 苦情に対して、丁寧な関わりをされており、ミスがあっても、その後の対応に対して全て理解を得られていると感じました。

今後、福祉分野においても、いろいろなことがIT化され、省力化や機能性を持たせた業務に変わってくるとは思われますが、それによってミスが生じることが危惧されるため、気をつけていただきたいと思います。

児童福祉施設における子どもへの対応として、子どもには一人一人に特性があり、行動がいろいろ出ることがありますが、それを受け入れてあげる関わり方をしていただきたいと思います。

コロナ禍以降、誰もが自粛や制限等に対し、ストレスを抱えていると思われ、そうしたやり場のない不満や怒りが苦情に繋がっていることが考えられます。また、今回の苦情の多くは利用者および家族等との信頼関係の構築やコミュニケーション不足、職員間の連携不足が主な要因であり、特にマスクを着用しているとお互いの声が聞き取りづらかったり、表情や感情が伝わりにくいなど、コミュニケーションが難しい状況ですが、より良い福祉サービスを提供していくため、職員は利用者側との円滑な関係づくりをしていくことが大切であり、ひいては、それが苦情に繋がらない第一歩になるのではないかと考えます。

【令和4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）
4	1	3	3	1	3	3	0