

## 苦情解決の報告（令和4年12月～令和5年11月）

令和5年12月6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（18件）と比較し、6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2件、「説明・情報提供」が3件、「被害・損害」が2件、「その他」は5件となっています。

コロナ禍以降、新型コロナウイルス感染症に関連した苦情が多く散見されていましたが、5類感染症に移行後は、制限等が撤廃されたためか、今年度はコロナ関連に対する苦情はありませんでした。

今年度の主な苦情としては、施設に対しての要望や利用者の迷惑行為に対する苦情もありましたが、保育園での子どもの名前の呼び間違いや呼び捨てへの苦情があった他、職員の態度や不適切と思われるケアや対応等への苦情が多かったように感じます。

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. 苦情に対して、それぞれの施設でよく対応していると感じました。今の時代は、我慢しないでしゃべる世相であり、しゃべって気が済まなければ、それをSNSに載せることが往々にしてあるように感じます。苦情への対応は、これでいいかなで済ませるのではなく、念には念を入れて対応していくことが必要だと思います。

法人の事業目標に選ばれる施設を掲げているとあったが、それには気兼ねなく苦情を言える雰囲気であることや疑問に思ったことを常に言うことができるようにしていくことが大切だと思います。

イ. 様々な苦情に対し、迅速に対応できており、頑張っていると思いました。誰でも気兼ねなく相談できる施設の雰囲気は大切であり、行政等に話に行かなくても施設に直接言える関係づくりをしていくことが必要だと感じました。

ウ. 各施設の報告を受け、苦情に対して適切に真摯に対応していると感じました。

常務理事の挨拶の中で、苦情は氷山の一角であるという話があったが、見えない部分である9割にも表面化はしないが、苦情があるものと捉えていただきたい。

今回、保育園で子どもの名前の呼び間違いに対する苦情があったが、個々の名前は基本的人権の最たるものであり、ついうっかりといった間違いはあると思うが、間違われた本人にとっては、非常に不快に感じることであり、間違いはあってはならないものと思います。

令和5年度の法人全体の事業目標に『選ばれる魅力ある施設づくり』を掲げています。選ばれる施設になるためにはいろいろな要素が必要ですが、その一つに気兼ねなく苦情を言える雰囲気が含まれるのではないかと思います。職員と利用者および家族等との円滑な関係ができてこそ、気兼ねなく要望やご意見をいただけることになり、それらを改善していくことで、サービスの質の向上にもつながり、それが選ばれる施設の一つになり得ると考えます。

### 【令和5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）
2	3	2	3	0	1	1	0