

2020 年度年度苦情解決委員会総括

2021 年 4 月 7 日 苦情解決責任者 渡部 美紀

2020 年度苦情件数 6 件（昨年比－2 件）。内訳は説明・情報不足が 2 件、人員・運営・設備基準が 3 件、車関係が 1 件だった。説明不足については配慮の面を含め、ご家族との情報共有、意思確認を丁寧に行う必要性について、人事・運営・設備基準については手順通り行えなかった時には、当日中に確認することを再認識出来た。

2020 年度は年間を通じ新型コロナウイルス感染症対策のため、外部者の施設内立ち入り禁止、面会の制限、行事等の変更・中止を行ってきた。そのためご家族からの苦情件数減少には影響していると考えます。また、面会方法についてのご意見が出てきたことも特徴的であった。コロナ禍の収束はまだ見えない状況にあり、入所者とご家族の直接的な触れ合いが出来ない、サービス利用者同士の距離も保った状況の中で、ご家族や利用者の心情に配慮した情報共有や意思確認、心配りをしっかり行っていきたくと思う。

委員会運営では、感染防御を考慮し第三者委員を含む委員会は年 2 回開催したが直接、苦情の話を受けていただく事例はなかった。苦情解決のための対応や改善策にはご理解頂け、全職員会議等での学習成果として、苦情を受け付けた時の報連相、初動対応などもきちんと出来ていると評価する。

苦情解決委員会 年 2 回開催（9・12 月）

第三者委員：山下 久子様、 中村 秀樹様、 松浦 秀典様、 池永 真由美様
職員：渡部 美紀、児島 伸、井上 敬士、坂本 望、溝内 万里子、門司 純、松本 慶実、
山下 裕美、杉本 圭

2020 年度の苦情について

苦情とは改善を求める要求で、感情的に訴えているかそうでないかではありません。一つ一つの苦情を誠実に受け止めていきます

() 内は前年数

意見・苦情		八田 事務 室	八 田 特 養 シ ョ ト	八 田 シ ョ ト	八 田 デ イ サ ー ビ ス	ゆ と り	箱 崎 特 養	箱 崎 シ ョ ト	の ど か	箱 崎 デ イ サ ー ビ ス	い き い き ハ ウ ス	包 活 支 援 セ ン タ ー	合 計
内 容 説 明	説明・情報不足		1	1									2 (0)
	人員・運営・設備基準 (事務関係含む)		1	2 (1)									3 (1)
	サービスの質		(1)	(1)		(1)		(1)		(1)			0 (5)
	職員の態度						(1)						0 (1)
	被害・損害												0 (0)
	権利侵害												0 (0)
	車関係(運転業務・事故)			(1)		1							1 (1)
総 数 6 件 (前年 8 件)		0 (0)	2 (1)	3 (3)	0	1 (1)	0 (1)	0 (1)	0	0 (1)	0	0	6