

令和3年度 苦情処理 第三者委員会報告

日時 令和4年3月2日（水）

13時30分～14時30分

場所 道場山穂波の里4階

出席 山田 豊（評議委員）

森田法子（評議委員）

皆川直史（道場山穂波の里
施設長）

今年度の苦情総件数は2件でし
た。（包括五十嵐1件、ふれあい
収集事業事務局1件）

包括五十嵐では相談者より「看
板も目印もなければ分からない」
と苦情があり、電話で説明したと
ころ「もう一度探してみる」と電
話を切られた。10分後再度電話が
あり「探しても見つからないから
別の包括支援センターに行く」と
立腹される。訪問し相談を受ける
ことを伝え自宅に向った。訪問時
にパンフレットを渡し所在地を説
明したが「場所は分かったが地図
を調べてもヒットしないと困りま
すよ」とのご指摘をいただいた。

もう1件は、民生委員より、担当

している高齢者からふれあい収集
事業担当者に対する苦情というこ
とで、包括坂井輪に相談が入り、理
事長同席のもと話をうかがった。ふ
れあい収集事前訪問の際に「男の
人が二人来て、ちょっと待ってと
いったけど、家の中に入ってきた。
コロナのこともあるからあまり人
を寄せたくない。帰った後も動悸が
して眠剤を飲まないと眠れなかつ
た。」と、本人がおっしゃっていた。
高齢者福祉の職員として、配慮が不
足していると感じた、とのこと意見。

担当職員に確認したところ「あ
がつて説明しましょうか」と聞く
と「どうぞ」と受け入れてもらえ
たのでそのように対応。しかし相
手の受け止め方に対して配慮に欠
けていたと反省。その旨を民生委
員にお詫びした。

第三者委員会からは包括五十嵐は
開設したばかりで案内看板もない
ため、看板の設置をするように提
案される。またふれあい収集事業
担当者への苦情については、初め
ての訪問では相手の状況も分から
ないことが多いため、今後は相手
が勧めない限り自宅に上がること
は避け、玄関で説明することを提
案される。