

## 令和6年度 伊東の丘いずみ苦情解決第三者委員会の開催について

下記の内容で伊東の丘いずみにおける、苦情などへの対応や取り組みについて第三者の意見や視点を取り入れるため『苦情解決第三者委員会』を開催しました。

(本委員会は毎年1回以上開催しています)

開催日時	令和7年2月12日(水) 14:30~15:15	開催場所	地下1階多目的ホール
出席者	初鹿野勲様(伊東市民生児童委員) 稲葉 仁様(伊東市社会福祉協議会事務局長) 笹原施設長、八木澤課長、山本事務課長(事務局)		

### 【内容】

#### ①令和6年度 事業所内の苦情解決委員会活動報告

- みんなの声BOX(施設内2か所に設置の目安箱)の投函内容と苦情対応について報告
- 2件の苦情(職員の待遇)と12件のみんなの声ボックスへの要望書(支援内容希望)あり

#### ②苦情解決に関わる意見交換

- これまでの対応の内容につままして何かご意見はありますでしょうか。(八木澤)
- 利用者と職員との関係性や常識の範囲内での対応になるかと思う。利用者の皆さんも苦情や意見は言いたくなる気持ちは、個人の常識も色々あり障害の影響によってまちまちになるので対応を工夫されていることが感じられます。(初鹿野)
- 利用者の話を聞くことが大事であり、言えなくなる環境になることが一番怖いことであるひとつひとつ見落とすことがないように心掛けています。(笹原)
- 難しい対応が必要な場合はご協力お願いします。(八木澤)
- 今回の申し出の中には大きく内容が逸脱したものはないので解決も見られており対応に問題はないと考えます。(初鹿野)

#### ③苦情解決に関わる質疑応答(協議・意見交換)

- 先日福祉サービス第三者評価を受審した際に、掲示物の第三者委員の連絡先を明示するよう指摘があったが個人情報であるため掲示はしない旨を調査者に伝えたが対応としてはいかがでしょうか。(八木澤)
- 私の場合は所属する法人の連絡先を明示して問題はありません。ただ、初鹿野委員については個人であるので明示をしない方が良いのではないかと思います。(稲葉)
- 評価者によって説明に差異があったと思われます。従来の方で第三者委員設置の掲示をしていきます。(笹原)

### 【その他】

当施設では、開設した平成18年7月1日より、利用者の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう支援するため、施設利用者等からの苦情に適切に対応する体制を整えております。伊東の丘いずみホームページ上以下内容を掲載しています。

- 苦情受付の体制
- 苦情受付状況と対応結果