

令和6年度 苦情解決委員会

2024年9月30日

合同会社 BRG

1 はじめに

今年は報酬改定の年であり、他サービスと同様に就労継続支援A型事業所にとっても事業所運営を大きく左右する大幅な改定となりました。結果的に3月～7月に全国で329カ所の就労A型が閉鎖となり、中にはB型へ移行する事業所もありましたが事実上A型を解雇や退職に追い込まれた障がい者の数は約5千人とかつてない規模になりました。

また、そうした中で大きな問題の一つとなったのが閉鎖に伴う事業所側の説明責任が果たされていないことによる苦情が多く聞かれました。

閉鎖自体はそれぞれの経営状況や様々な理由、事情がありやむを得ないことですが、これまで一生懸命働いてきた従業員やメンバーの今後を考えると、より配慮した丁寧な対応が求められたようにも感じました。

この一例に限ったことではありませんが今回の出来事をきっかけに相手の立場を考えた発言や行動はとても大切であることに改めて気づかされ、日々の関り方や関係性を築いていくことで自然と苦情発生に繋がりにくくなるのではと思い、私たちも今後そのような職場環境を目指していきたいと考えています。

2 現状報告

令和6年度は、職員4名、パート職員4名の8名体制で23名のご利用者様と各自個人目標の達成に向けて作業に取り組んでいます。10月下旬から最低賃金も上がる為、意欲向上を促しながらの取り組みではありますが、相手にとってパワハラやモラハラと受け取られないような支援を継続しています。今年度、苦情等の相談は現在に至るまでございません。

3 今後の対応について

今後も苦情等の問い合わせを受けた場合は、第三者委員をはじめ関係機関と連携し速やかに解決に向け対応して参りたいと考えておりますので今後もよろしくお願いいたします。

4 第三者委員より

遠藤様

苦情などの問い合わせはないとの事で、日ごろから職員皆さまが頑張られている成果だと思えます。報酬改定などから、経営が難しくなっているのは事実です。事業所側の対応など様々な事例も出ております。事例の情報をもとに万が一に備えていくつかの対応方法を検討しておくことも、重要になってくると思います。

千田恵介様

はじめに、事業所の経営・運営の難しさを感じました。色々な物価の高騰もあり、悩ませていることと思います。健全な経営・運営を目指すためにはこれまでの業績やこれからの利益の見込みを職員、利用者さんと情報共有していくことが大切なのであろうと感じております。地域の受け皿として益々羽ばたいて行けますように願っております。

苦情がなかったこと、あたたかな雰囲気なのだと推察しております。一つの方向に向いて進んでいるものと思います。

今後につきましては、苦情が起こることはまずないのではないかと個人的には思っております。個人的には、就労支援についての実績や実情、世間の動向等を知れたら嬉しいかなと思っております。外部に伝えきれないことは良いのですけれども、後学として色々学ばせて頂ければありがたいです。