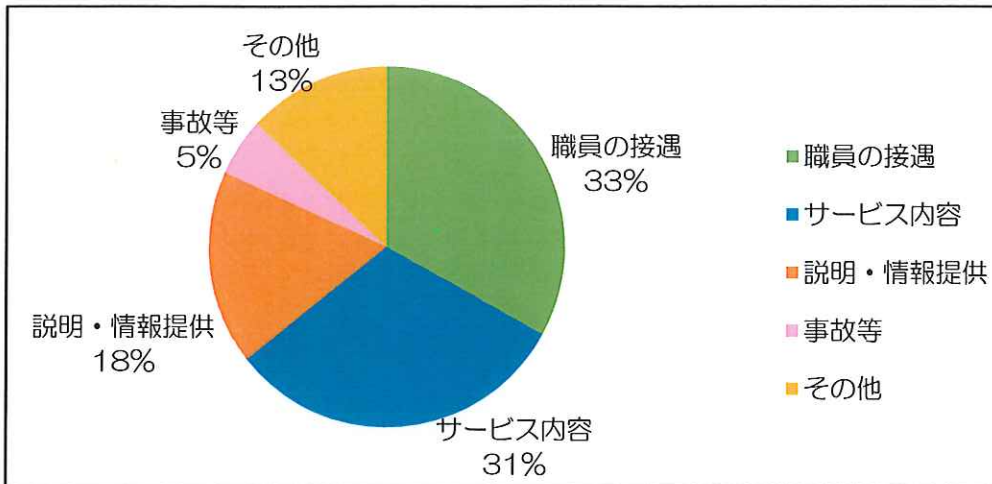


平成29年度 苦情内容（分類件数）一覧 【一部重複あり】

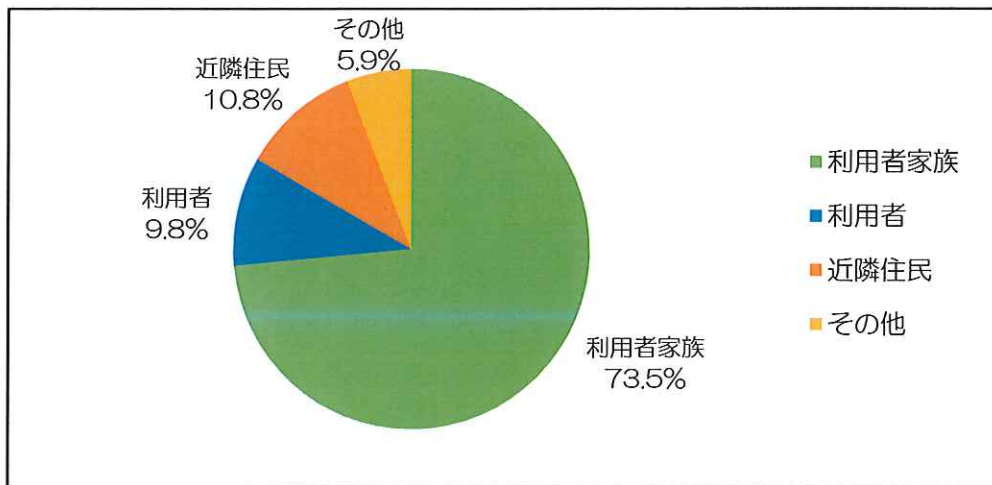
		職員の接遇	サービス 内 容	説 明 情報提供	金銭関係	事故等	権利侵害	その他	H29年度 実件数	H28年度 実件数
高齢入所系	ひらかた聖徳園	7	2	1				2	9	14
	あしや聖徳園					1			1	3
	にしのみや聖徳園		2					1	5	15
	いまづ聖徳園		1						1	3
	芦屋市立養護老人ホーム和風園		2						2	0
	グループホーム敬愛							1	1	2
	グループホームあわら聖徳園								0	0
高齢通所系	ひらかた聖徳園デイサービス		2	2					3	3
	香里丘デイサービス		3					1	4	4
	あしや聖徳園デイサービス		1			1			1	2
	春日デイサービス								0	1
	甲武デイサービス	1							1	1
	今津南デイサービス	1	1						1	6
	いまづ聖徳園デイサービス		1						1	2
	ひらかた聖徳園デイケア	1	2					2	5	3
	あわら聖徳園（小規模多機能）			3					3	2
ヘルプ	ひらかた聖徳園ヘルパーST	4	3	2				2	8	3
	あしや聖徳園ヘルパーST								0	1
	にしのみや聖徳園ヘルパーST								0	1
訪看	ひらかた聖徳園訪問看護ST								0	3
	あしや聖徳園訪問看護ST								0	0
介護支援	聖徳園介護支援C	2							2	1
	あしや聖徳園介護支援C								0	0
	にしのみや聖徳園介護支援C								0	4
	今津南介護支援C	2		1					3	0
保育	香里敬愛保育所	3	5	4		3		2	14	8
	中振敬愛保育所	10	4	5		1		2	20	11
	あわら敬愛こども園		4						4	5
児童	しょうとく園	2	2						4	2
	八尾しょうとく園								0	1
障がい	ワークメイト聖徳園	4		1					5	4
	ワークメイト西宮		1	1					1	4
	ワークメイト西宮聖徳園	1						2	3	1
芦原	ファミリー芦原								0	4
	あわら児童家庭支援センター								0	0
		38	36	20	0	6	0	15	102	114

## ① 苦情分類グラフ



分類項目	件数
職員の接遇	38
サービス内容	36
説明・情報提供	20
金銭関係	0
事故等	6
権利侵害	0
その他	15

## ② 申立者内訳グラフ



申立者	件数
利用者家族	75
利用者	10
近隣住民	11
その他	6

### ◎平成29年度 苦情について

#### 【全体を通して】

○実件数は102件と前年度より12件減少している。苦情申立者の内訳は、「利用者家族」からが75件と全体の7割を占めており、次いで「近隣住民」、「利用者本人」からとなっている。ただ、「利用者本人」からの苦情申立については利用者特性によるものもあり、高齢事業にだけしかみられない。また、分類上『その他』の苦情内容については、事業所からの騒音に関するものが5件、交通マナーに関するものが5件、利用者間トラブルに関するものが3件となっている。

○内容としては、「職員の接遇」が38件（33%）、次いで「サービス内容」が36件（31%）とほぼ同じ割合であり、「説明・情報提供」が20件（18%）となっている。

○「職員の接遇」に関しては、事業所（職員）側の都合で対応することが、利用者にとっては事務的、機械的に捉えられていたり、職員が良かれと思って？無意識で発した？言葉や態度が、利用者にとっては過度に馴れ馴れしく感じられたりすることで苦情につながるケースが見られている。

○「サービス内容」については、各事業所におけるサービス提供前のちょっとした確認不足や配慮不足、職員間の伝達漏れ等が要因の一つとして考えられる。

○「説明・情報提供」については、利用者への情報提供に関するものが多くみられており、サービス提供に係る事項や利用者本人の身体的状態等の説明不足が苦情へとつながるように思われる。

#### 【今後に向けて】

・利用者の個々の立場から考えられた、情報提供等を含む接遇が何よりも重要なものとなってくる。私自身も普段の業務に追われてどうしても利用者への対応、言葉かけ、態度が事務的、機械的になりがちになる。しかし、私たちは何かの製品を作っているわけではなく、人（職員）から『ひと』（利用者）へ、サービスという名のその『ひと』の生活の一部を共有している。これからも、『ひと』の気持ちを推し量り、心を通わせた温もりのある関わりを意識しながらサービス提供を心がけていきたい。