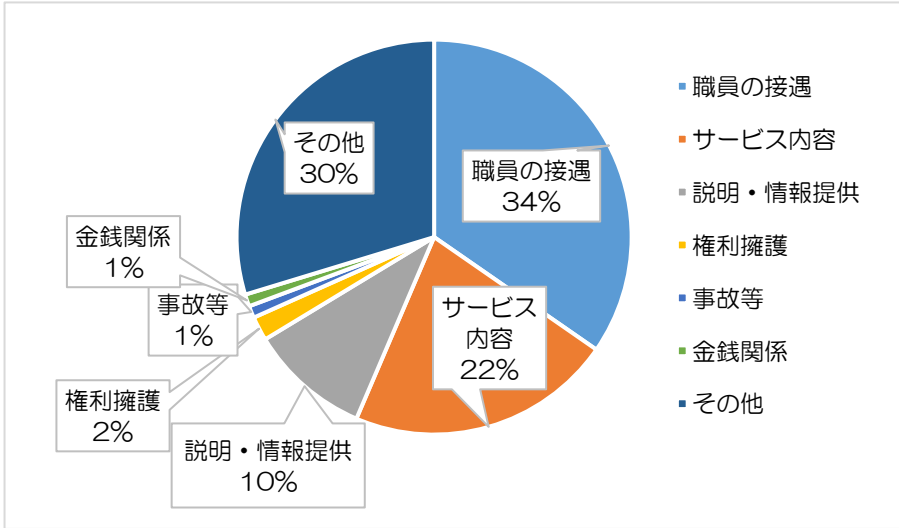


2019 (平成31・令和元) 年1月～12月 苦情内容 (分類件数) 一覧 【重複あり】

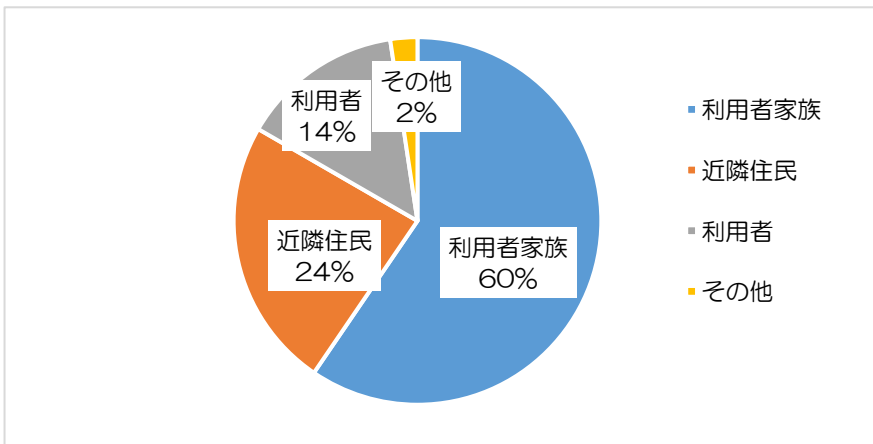
		職員の接遇	サービス 内 容	説 明 情 報 提 供	金 銭 関 係	事 故 等	権 利 侵 害	そ の 他	H31・ R元年 実件数	H30年 実件数
高 齢 入 所 系	ひらかた聖徳園	2		1		1			3	11
	あしや聖徳園	2	1					1	3	2
	にしのみや聖徳園		2					1	2	8
	いまづ聖徳園	1	4					1	6	4
	和風園	4	2	1			1	1	5	2
	グループホーム敬愛								0	0
	グループホームあわら								0	0
高 齢 通 所 系	ひらかた聖徳園デイサービス							3	3	2
	香里丘デイサービス							2	2	3
	春日デイサービス		1					2	3	2
	甲武デイサービス							1	1	4
	今津南デイサービス	2		1			1		2	2
	いまづ聖徳園デイサービス		2					1	2	1
	ひらかた聖徳園デイケア	1	1	1					2	1
	あわら小規模多機能	1							1	0
高 齢 訪 問 系	ひらかた聖徳園ヘルパーST	3	2						3	5
	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							1	1	1
	ひらかた聖徳園訪問看護ST								0	1
	あしや聖徳園訪問看護ST							1	1	0
	聖徳園介護支援C	6	1						7	2
	あしや聖徳園介護支援C	1		2				1	4	0
	にしのみ聖徳園介護支援C								0	2
	今津南介護支援C								0	1
保 育	香里敬愛保育所	2	2					2	6	7
	中振敬愛保育所	5	1	2				5	11	13
	みずき敬愛保育園							1	1	1
	あわら敬愛こども園								0	1
通 園	長野しょうとく園		1					3	4	13
	八尾しょうとく園				1			1	2	2
障 が い	ワークメイト聖徳園	3	1	1					4	6
	ワークメイト西宮	1	1						1	0
	ワークメイト西宮聖徳園	1		1				1	3	3
芦 原	ファミリー芦原							1	1	2
	あわら児童家庭センター								0	0
		35	22	10	1	1	2	30	84	102

① 苦情分類グラフ



分類項目	件数
職員の接遇	35
サービス内容	22
説明・情報提供	10
権利侵害	2
事故等	1
金銭関係	1
その他	30
計	101

② 申立者内訳グラフ



申立者	件数
利用者家族	50
近隣住民	20
利用者	12
その他	2
計	84

◎2019年（平成31年・令和元年）1月～12月 法人全体の苦情について

実件数は84件であり、前年より19件も減少している。2016年度128件、2017年度113件、2018年（年度から1～12月の年単位へ期間変更）103件、2019年84件と4年連続減少しており、全般的に件数は減少傾向にある。

内容としては「職員の接遇」が35件(34%)、「サービス内容」が22件(22%)と5割以上を占めている。「その他」30件の内、5割が送迎や訪問時の交通マナー、駐車等に関する苦情に集中している為、法人の看板を背負って運転していることや地域から常に注目されていることを意識していく必要がある。

○「職員の接遇」は前回同様の割合となっているが、「サービス内容」が14%も減少し、「説明・情報提供」が4%増えており、利用者・家族が求めていることを察知し、より詳しく、丁寧な説明や対応が必要と思われる。

○申立者としては前回同様に「利用者家族」50件(60%)が圧倒的に多く、次いで「近隣住民」20件(24%)、「利用者本人」12件(14%)となっている。ただ、今回地域住民からの件数が倍増しており(2016年7件、2017年11件、2018年14件、2019年20件)、地域住民の事業所への意識が様々な意味（期待と要望）で高まっていると思われる。また、申立者は、その後の事業所の対応を注視しており、是正策の周知徹底や、すぐに対応すること等、スピード感を持つことで事業所の苦情対応の姿勢を確認し、それがいずれ“信用”に繋がり、最終的に“信頼”へと繋がるのではないかとと思われる。

【今後に向けて】

苦情の件数としては減少傾向にあり、法人全体としては喜ばしいことであるが、引き続き、「職員の接遇」に関する苦情は多くある為、今後も、職員側の目線のみで事象を捉えるのではなく、利用者視線に立って、日常のかかわりの中で普段との違いを意識して、相手の気持ちを汲み取る力、感じる力を高めていくことが必要になってくる。また、今回、利用者の私物の取り扱いでの「権利擁護」に関する苦情もみられており、様々な場面での利用者・家族への意思確認の必要性について、職員に十分に周知していく必要がある。また、接遇研修に限らず、他事業所の苦情、事故等の状況や対応を水平展開することにより、環境を整え、対応する際にも配慮することができるように取り組んでいく必要があると思われる。