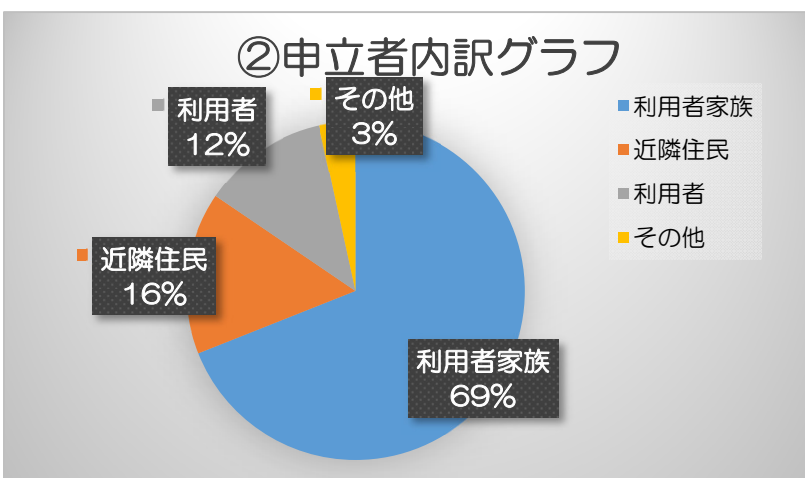


分類項目	件数
職員の接遇	30
サービス内容	13
説明・情報提供	8
権利侵害	1
事故等	0
金銭関係	0
その他	13
計	65

(重複件数)



申立者	件数
利用者家族	40
近隣住民	9
利用者	7
その他	2
計	58

◎令和4年1月～12月 苦情について

- 「職員の接遇」については、職員の意図が十分に利用者・家族に伝わらず誤解を招いた結果での苦情につながっていることが多くみられている。
- 「説明・情報提供」についても職員の接遇と同様に、利用者・家族への伝達・説明に対して、理解できているのかの確認が十分になされずに説明や情報提供を行うことで、戸惑いが生まれそこから苦情につながっている場合が多い。
- 「サービス内容」については、利用者・家族からの依頼事項・要望(「こうしてくれるだろう」という期待感)に対して、十分に応えられていないことが原因の場合が多い。
- 「その他」については交通マナーによるものが多くを占め、速度や車線の譲り合いなどから駐車位置までである。バイクを含む車両には「聖徳園」の名称が入っている場合がほとんどの為、自家用車の運転とはしっかりとメリハリをつけ、看板を背負って運転をしている意識を持っていく必要がある。

【今後に向けて】

- 各事業所によって内容に違いはあるものの、「接遇」に関することが原因の苦情が約半数となっている。自分たちが発する言葉・態度がどのように相手に伝わり、それを相手がどのように解釈または理解するのかを考えて行動していく必要がある。また、相手の感情も都度変化をしていくものであり、それらに柔軟に対応できるようにしていくことも大切になってくる。
- 高齢入所系に関しては、今後、コロナ前の面会ルールに戻していくことで、家族と職員が話す機会が増えると思われる。家族と話しをすることに慣れていない職員もあり、接遇等を振りかえる機会を持つ必要がある。