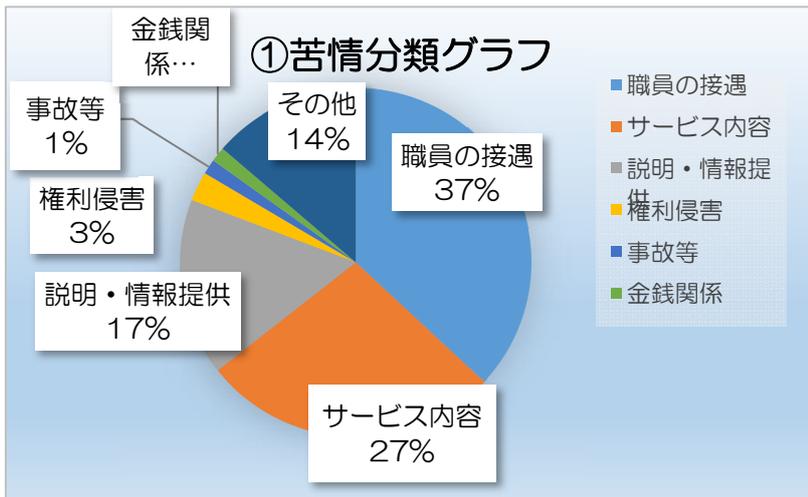


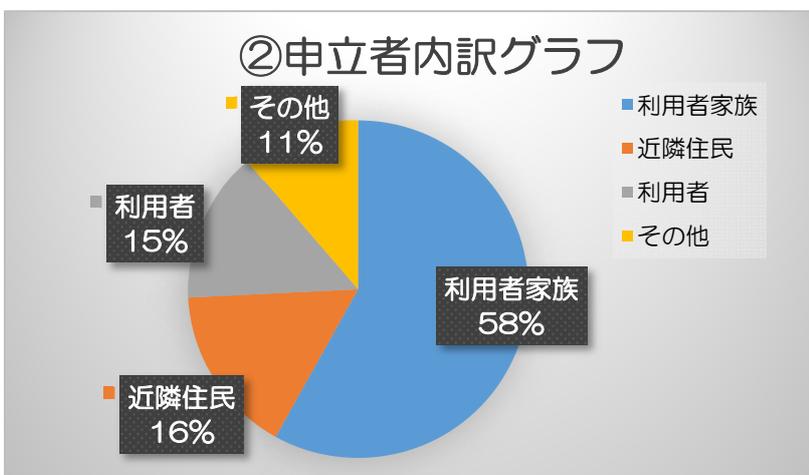
令和5年1月～12月 苦情内容（分類件数）一覧【重複あり】

		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	R5年 件数	R4年 件数
高齢入所系	ひらかた聖徳園	2	2	1					4	2
	あしや聖徳園		1	2					2	1
	にしのみや聖徳園								0	1
	いまづ聖徳園		1						1	1
	和風園								0	2
	グループホーム敬愛							1	1	0
	グループホームあわら								0	0
高齢通所系	香里丘デイサービス							1	1	1
	あしや聖徳園デイサービス リーフル			1					1	2
	甲武デイサービス	1	1	1					1	2
	今津南デイサービス	1							1	2
	いまづ聖徳園デイサービス								0	2
	ひらかた聖徳園デイケア	2						2	4	1
	あわら小規模多機能								0	1
高齢訪問系	ひらかた聖徳園 ヘルパーST	1							1	1
	あしや聖徳園 ヘルパーST		3						3	2
	にしのみや聖徳園 ヘルパーST								0	0
	ひらかた聖徳園 訪問看護ST	1					1		2	2
	あしや聖徳園 訪問看護ST								0	0
	聖徳園介護支援C		3						3	2
	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			2	1		1		3	1
	今津南介護支援C	1							1	4
保育	香里敬愛保育所	5	6	2		1			9	2
	中振敬愛保育所	5	1	1				1	8	7
	みずき敬愛保育園		1						1	5
	あわら敬愛こども園	1							1	3
通園	長野しょうとく園		1						1	0
	八尾しょうとく園	1						2	2	2
障がい	ワークメイト聖徳園	1							1	2
	ワークメイト西宮	2		1					3	1
	ワークメイト西宮聖徳園	1		1			1	2	5	6
芦原	ファミリー芦原	2							2	0
	あわら児童家庭センター								0	0
									62	58



分類項目	件数
職員の接遇	27
サービス内容	20
説明・情報提供	12
権利侵害	2
事故等	1
金銭関係	1
その他	10
計	73

(重複件数)



申立者	件数
利用者家族	36
近隣住民	10
利用者	9
その他	7
計	62

◎令和5年1月～12月 苦情について

令和4年と比較し、苦情件数は4件増加した。

- ・分類別では前年と同様に「職員の接遇」が最も多くなった。前年は苦情の約半分が職員の接遇となっていたが、今年度は1/3くらいとなった。各事業所で研修等、職員の接遇が要因の苦情を減らす取り組みの少しは効果があったと思われる。

- ・「サービス内容」、「説明・情報提供」に関するものの割合が増加。入所系施設での面会制限の緩和により、入居者の生活状況を直接見る機会が増えたことも考えられる。

- ・申立者は全体の半分が利用者家族となっており、例年と同じ傾向となっている。利用者本人からの申し立ての割合が増加傾向にある。

【今後に向けて】

- ・言葉や態度を受け取る側（利用者や家族）の感じ方次第で、乱暴な言葉を使っている訳ではないと思われるが、やはり、利用者や家族の立場から考えた言動、気持ちを察した言動を心がけていく必要がある。

- ・サービスを提供する施設側の思いと、サービスを受ける利用者、家族側の思いができる限り近づき納得してもらえるように、しっかり説明し、理解を得た上でサービスの提案、提供をしていく必要がある。