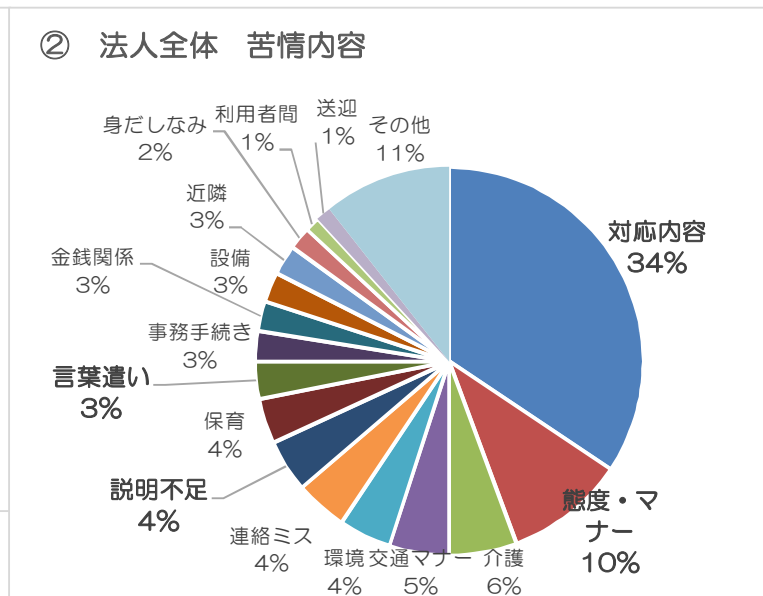
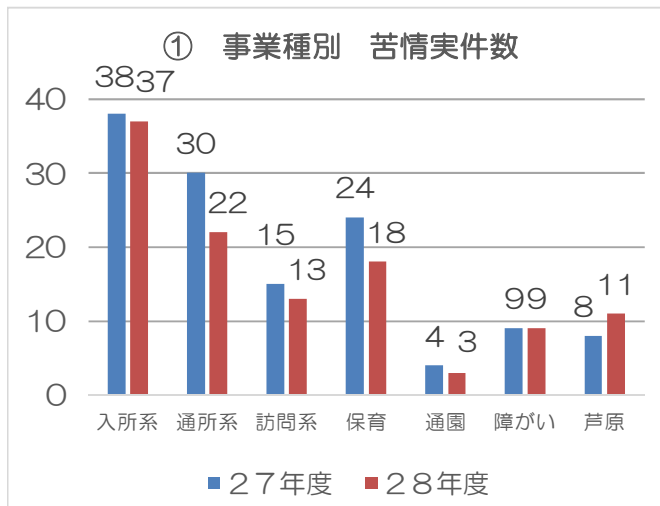


平成 28年度 苦情内容(分類) 一覧表 (重複項目あり)

施設事業名	言葉遣い	態度・マナー	対応内容	連絡ミス	説明不足	金銭関係	事務手続き	設備	環境	交通マナー	介護	訓練	給食	行事	身だしなみ	家事サービス	医療処置・看護	リハビリ	サービス調整	スケジュール	保育	運営	保護者同士	利用者間	近隣	食事	作業	指導	生産関係	製品	支援	相談	入浴	活動	病気ケガ対応	送迎	外出	その他	H28年上分類数	H27年上分類数	苦情実件数	
ひらかた聖徳園	4	6	7		2	1			2						2																						1	25	37	14		
あしや聖徳園			1								2																												3	12	3	
にしのみや聖徳園		1	11	1	2	1	2	1	2																													2	23	18	15	
いまづ聖徳園		1	1	1				1																															4	2	3	
ひらかた聖徳園グループホーム敬愛		1	2																																			2	5	0	2	
グループホームあわら聖徳園																																							0	0	0	
和風園(養護)																																							0	2	0	
ひらかた聖徳園在宅事業(通所系)	1	1	6	1		1				2	3																								1		1	17	26	10		
あしや聖徳園在宅事業(通所系)			1	1			1	1			2																												6	6	3	
にしのみや・いまづ聖徳園在宅事業(通所系)		3	2				1	1	1	1	1																												10	15	9	
ひらかた聖徳園在宅事業(訪問系)		1	2							1	1							1																					2	8	14	7
あしや聖徳園在宅事業(訪問系)														1																									1	5	1	
にしのみや・いまづ聖徳園在宅事業(訪問系)			4	2						1																													7	3	5	
あわら聖徳園(小規模)																																		1			1	2	2	2		
香里敬愛保育所			4		1				1												2																		8	14	7	
中振敬愛保育所		1	6																		3	1																	11	9	11	
あわら敬愛子ども園			3																		1			2															6	3	5	
長野しょうとく園										2															2															4	1	2
八尾しょうとく園																																						1	1	3	1	
ワークメイト聖徳園			1																										1										2	4	8	4
ワークメイト西宮		1	3						1	1																													6	2	4	
ワークメイト西宮聖徳園				1	1																																		2	7	1	
ファミリー芦原(母子支援)			1		1	1																			2										1		1	7	14	4		
あわら児童家庭支援センター																																							0	2	0	
合計件数	5	16	55	7	7	4	4	4	7	8	9	0	0	0	3	0	0	1	0	0	6	1	0	2	4	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	13	160	205	113	



【法人全体】

- ・実件数としては、法人全体で113件【昨年度128件】であった。苦情申立者としては、利用者家族から75件（約66%）と圧倒的に多く、次いで利用者本人17件（約15%）、近隣住民7件（約6%）その他ケアマネ、業務委託先（日清医療食品）、ボランティア団体などからの苦情が報告されている。
- ・内容としては、職員の「対応内容」が55件（約34%）と昨年同様最も多く【昨年度61件/29%】、次いで「態度・マナー」が16件（約10%）となっている【昨年度22件/10%】。「説明不足」の割合が昨年度24件（11%）から7件（4%）へと減少しているように見えるものの、内容を詳しく見ると要因の一つとして説明不足が挙げられるものが多く見受けられる。

【高齢入所系】

- ・利用者、及び家族に対する言葉掛けや態度（接遇面）における苦情が多く見られる。多くのケースで職員側と利用者側の思いの差（ギャップ）が苦情として表面化している。と考えられる。
- ・また、サービス内容（身だしなみや金銭管理等）や利用者状況の小さな変化やその際の対応や家族への情報の伝達、職員間の共有ができていないことへの苦情が多かった。

【高齢通所系】

- ・多く見られるのは、送迎時における利用者家族への言葉掛けや態度（挨拶や笑顔がない）、地域住民とのトラブル（停車位置等）であった。
- ・その他、入所系と同様サービス内容（着替えの間違いや金銭関係）に関する苦情も見られている。

【高齢訪問系】

- ・ヘルプ、訪看については、サービス（支援）内容に関する情報提供の不足が要因と考えられる苦情が見られる。
- ・居宅に関しては、件数としては5件と少ないが、他の事業種と比べると“利用者の思い”と“提供されるサービス（職員の心を含めて）”のギャップによる苦情が多く見られる（特に前任者はこうだったのに・・・といったもの）。

【保育・通園】

- ・園児、保護者に対する、言葉掛けや態度（関わり方がきつい、不適切に感じる等）に関するもの、他事業と同様、情報伝達、職員間の情報共有の不足によるものも見られる。
- ・通園においては、バスの送迎におけるバス停の位置等に関する苦情がある。

【ワーク・ファミリー】

- ・職員から利用者家族への情報提供や利用者への支援（利用者のパニック対応や利用者自身の不適切行為）のあり方に関する苦情が見られる。
- ・ファミリーについては、利用者間における不満が苦情につながっていたり、他事業と同様、情報伝達等の不足による苦情が見られる。

