

1. 苦情:要望受付・処理報告書(「苦情受付書」を含む)

(1)集計

内 容	部署名・件数																			
	特養あしぬま	シヨートあしぬま	デイあしぬま	訪問看護	支援センター	包括支援センター	特養風の笛	シヨート風の笛	小規模ふもと	GHふもと	ほがらか	ほがらかトウインクル	Beトウインクル	ゆたか	グループホームぎんが	クリニック	栄養部門(はなみずき)	事務部		
他の利用者の声や音、言動について		1																		1
利用者の身だしなみや寝具について																				0
職員の言動、説明	2	2	1		3		2	1			1	3		2						17
送迎に関すること			1					1												2
衣類・持ち物の間違い等		2																		2
洗濯物の入れ方について																				0
介助等の仕方・介助内容等について	5						2													7
体の傷・内出血等																				0
居室や施設内環境について	1																			1
食事の欠品、味や硬さ、量等について		1																		1
連絡・申し送りの不徹底等について	1						1													2
受診時の対応について																				0
事故への対応について																				0
納品に関するもの														1						1
近隣からの苦情															3					3
その他								2		1										3
合 計	9	6	2		3	0	5	2	2	0	2	3	0	3	3	0	0	0	0	40

## (2)分析・考察

### ①総件数比較

- ・2020年度:26件
- ・2021年度:30件
- ・2022年度:40件

◆総件数は増加した。

②大きな苦情に対応する“福祉サービスに関する苦情解決の仕組み”の、「苦情受付書」提出はなかった。

③苦情は解決済みである。

※支援センター:前年度0件から3件に増加。担当の交代の希望や電話対応での苦情だった。ご希望に沿って対応し、解決済み。

※ほがらか:職員の言動に関する指摘があった。ご利用者と職員の認識の違いによる苦情であった。もう1件は作業中の体調管理についてのご指摘であった。気候によって、ご利用者の体調管理に配慮をしています。

※特養風の笛:入居者様から職員の言動に対しての苦情が2件、介助内容に対しての苦情が2件あり、個人の接遇と介助方法に原因があった。また、面会があったりなかったりしたためたまに会う家人に不信感を与えてしまったり、連絡不足が生じてしまった。これら苦情、要望に関してはそれぞれご家族様、ご本人様にご理解を頂き、解決済みです。

※ショートステイ風の笛:職員の言動に関する事が1件、送迎に関する事が1件であった。減少したことは良いが接遇が原因の苦情が1件あり改善の必要がある。これら苦情、要望に関してはそれぞれご家族様、ご本人様ご理解を頂き、解決済みです。

※ぎんが:件数は増加した。すばるAの階下の住民より、上階のご利用者の騒音について。ご利用者は身体に障害があり、飛び跳ねたりすることができず、心当たりがなかったが引っ越しをすることで解決した。

引っ越し後にしばらくの間、苦情はなくなったが、駐車場でのご利用者の喫煙の苦情があり、外での喫煙を禁止し、電子タバコに切り替えたり、禁煙をお願いした。除雪についても、住民との除雪時間が合わなくて、なにもしないように思われたので、しっかりと説明をした。この住民はアパートの設備が故障していて、騒音が出ていたことでも、こちらに苦情を言うてくるような方で、アパート型は住民の理解を得られないと運営が困難である。

※トゥインクル:ご利用者に配慮したつもりがかえって不信感を招いた件、職員の思い違いによる連絡ミス、利用調整に関する件など職員の言動に対する苦情が3件あった。

※ゆたか:授産契約先業者から職員態度・行動についての苦情を頂いた。授産関係の苦情は1件で、昨年度より減った。

※特養あしぬま:総件数は増加した。「介助等の仕方・介助内容等について」の苦情が5件と多く、業務が立て込み急いで対応してしまったケースが理由として上がっていた。ご入居者様に不安や心配を与えないような対応を行う必要がある。

※ふもと小規模:個人の利用中の様子やバイタル等が記入されているむすびあい手帳を、間違っって他のご利用者様のカバンに入れてしまった。(1件)紙オムツの補充の連絡をもう少し早めにしてほしい。(1件)

※ショートステイあしぬま:持ち物や衣類の間違いが2件増えた。利用増に伴う業務量増加で対応が甘くなった。写真や紙などに記録して再発防止を行っている。

※デイあしぬま:精神的に不安定になりやすい方への対応がご本人様の意に添わなかった。送迎時の車の止め方に対して宅配業者からのクレーム。