

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	デイさわやか	ヘルパー	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	GEI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	栄養課(はなみずき)	事務部	計
他の利用者の声や音、言動について		7																			7
利用者の身だしなみや寝具について		1						5													6
職員の言動、説明	1	3								4											8
送迎に関すること		1																			1
衣類・持ち物の間違い等										1											1
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		4							1												5
体の傷・内出血等									1												1
居室や施設内環境について		1							3								1				5
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	2								4	2						1					9
受診時の対応について												1									1
事故への対応について				1																	1
納品に関するもの																8					8
近隣からの苦情																	1				1
その他		1			2				1							1					5
合 計	3	18	0	1	2	0	0	0	15	7	0	1	0	0	0	10	3	0	0	0	60

(2)分析・考察

①昨年度との総件数比較

・昨年度:71件

・今年度:60件

◆総件数は減少した。一昨年は77件であったので、減少傾向である。

②今年度の件数の増減が大きい部署はショートあしぬまが11件の増加、特養風の笛が11件の減少、ショート風の笛が7件の減少、ゆたかが10件の減少である。

ショートステイあしぬまは昨年に比べ増加しているが、他の利用者の声や音、言動が7件、介助等の仕方・内容についてが4件と昨年までは余り件数の上がらなかった苦情が増えている。

特養風の笛は昨年まで外部の委託業者による食事の苦情が多かったが、今年度は苦情が無かった。

GH ふもとの奏で休日の受診への家族対応で苦情があった。

ゆたかの納品に関する苦情は昨年に比べ減少した。

障がい者グループホームでは騒音に関する近隣からの苦情が昨年と同じ方からあり、住環境を改めて見直した。

③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。

④苦情は全件数が解決済みである。