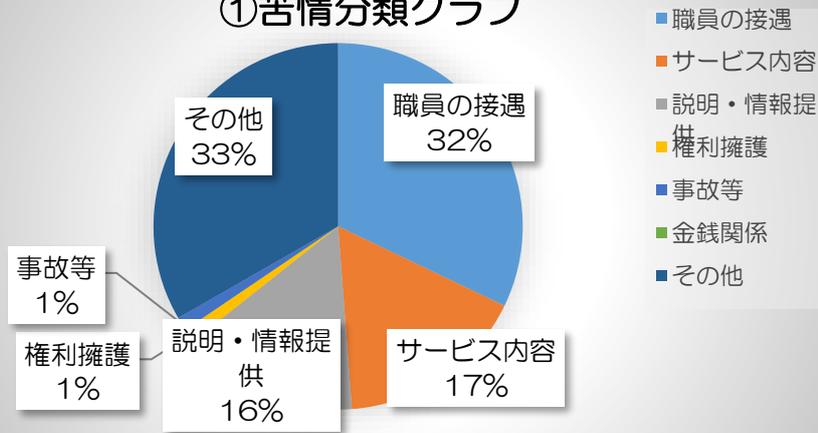


## (2020)令和2年1月～12月 苦情内容(分類件数)一覧【重複あり】

		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	R2年 件 数	R1年 件 数
高 齢 入 所 系	ひらかた聖徳園	2	1	1				1	4	3
	あしや聖徳園								0	3
	にしのみや聖徳園								0	2
	いまづ聖徳園								0	6
	和風園		1						1	5
	グループホーム敬愛	1							1	0
	グループホームあわら	1	1	1					1	0
高 齢 通 所 系	ひらかた聖徳園デイサービス	2	2	1					2	3
	香里丘デイサービス	1						1	1	2
	春日デイサービス							1	1	3
	甲武デイサービス							2	2	1
	今津南デイサービス	2		1		1		1	3	2
	いまづ聖徳園デイサービス	1						1	2	2
	ひらかた聖徳園デイケア								0	2
	あわら小規模多機能	1						1	1	1
高 齢 訪 問 系	ひらかた聖徳園ヘルパーST	2	1				1	1	4	3
	あしや聖徳園ヘルパーST		1					1	2	0
	にしのみや聖徳園ヘルパーST	1	1						1	1
	ひらかた聖徳園訪問看護ST	1						1	2	0
	あしや聖徳園訪問看護ST							1	1	1
	聖徳園介護支援C	4		3				2	8	7
	あしや聖徳園介護支援C	1							1	4
	にしのみ聖徳園介護支援C		1						1	0
	今津南介護支援C	1							1	0
保 育	香里敬愛保育所	1	3					1	5	6
	中振敬愛保育所	1		1				2	4	11
	みずき敬愛保育園	1	2	1					4	1
	あわら敬愛こども園								0	0
通 園	長野しょうとく園	1		1				5	6	4
	八尾しょうとく園			1				1	2	2
障 が い	ワークメイト聖徳園							2	2	4
	ワークメイト西宮	1		1				1	2	1
	ワークメイト西宮聖徳園	1		1				2	3	3
芦 原	ファミリー芦原								0	1
	あわら児童家庭センター								0	0
		27	14	13	0	1	1	28	68	84

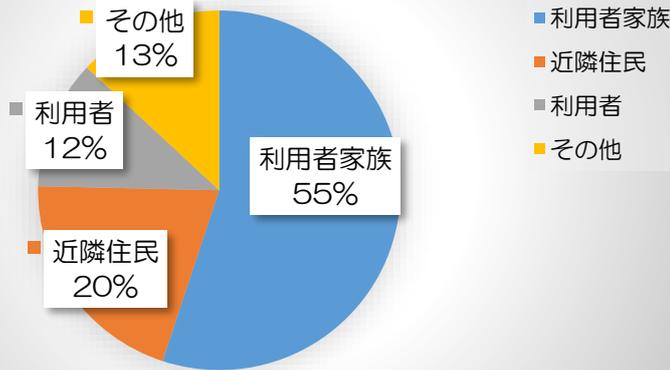
## ①苦情分類グラフ



分類項目	件数
職員の接遇	27
サービス内容	14
説明・情報提供	13
権利擁護	1
事故等	1
金銭関係	0
その他	28
計	84

(重複含む)

## ②申立者内訳グラフ



申立者	件数
利用者家族	38
近隣住民	14
利用者	8
その他	9
計	68

### ◎2020年（令和2年）1月～12月 法人全体の苦情について

実件数は68件であり、前年より16件も減少している。2016年度128件、2017年度113件、2018年（年度から1～12月の年単位へ期間変更）102件、2019年84件、2020年68件と5年連続下がっており、全般的に件数は減少傾向にある。ただ、2020年はコロナ感染拡大防止により、家族の面会制限があり、高齢入所施設の苦情件数が前年と比べ、15件から7件に半減しており、家族が利用者の状況を直接目にする機会が少なく、職員とかわる機会も限定的になっていることが影響している可能性があると思われる。

内容としては「職員の接遇」が27件(32%)、「サービス内容」が14件(17%)と約5割を占めている。「その他」28件の内、6割が送迎や訪問時の交通マナー、駐車場所等に関する苦情に集中しており、昨年以上に法人の看板を背負って運転していることや、地域から常に注目されていることを高く意識していく必要がある。

○「職員の接遇」は前回同様で3割以上を占めており、「サービス内容」は5%程減少、「説明・情報提供」が6%増えており、「サービス内容」と「説明・情報提供」はほぼ同じ割合となっており、事業所内での職員間の情報共有不足や説明不足が目立っており、改めて「報連相」の徹底と「職場の報告しやすい風土作り」が必要と思われる。

○申立者としては前回同様「利用者家族」38件(55%)が一番多く、次いで「近隣住民」14件(20%)、「利用者本人」8件(12%)となっている。年々、地域住民からの件数の増加傾向については、昨年と同様の割合を維持しており、地域住民の事業所への意識や期待は高く、今後地域との信頼関係はより重要となる為、コロナ禍での配慮をしながら、各事業所として地域行事等への参加も含め、事業所を知ってもらう機会を具体的に検討、工夫していく必要がある。

#### 【今後に向けて】

苦情の件数としては年々減少傾向にあり、法人全体としては喜ばしいことであるが、引き続き、「職員の接遇」に関する苦情は多くある為、相手の立場や状況を踏まえて自分の言動がどう相手に伝わるか（語尾や口調は強くないか？上から物言うような態度になっていないか？、思い込みで確認をせず即答していないか？等）自問自答しながら、「自己覚知」を深め、相手の捉え方によって不快や不信に繋がる可能性があることを理解し、丁寧に対応していく。また、福祉サービスの基本であり、「法人基本姿勢」でも謳われている“**人権の尊重**”に欠ける言動がみられた為、義務として行うのではなく、改めて“人権”や“職業倫理”の意識を高め、実践に活かせる研修を、各事業所の職種・状況に応じて重点的に実施していく。また、自分で不適切な態度に気付けない場合もあるので、事業所内で気付いた際に、その都度注意、指導して職員間でお互いに職業倫理観を高めていく。