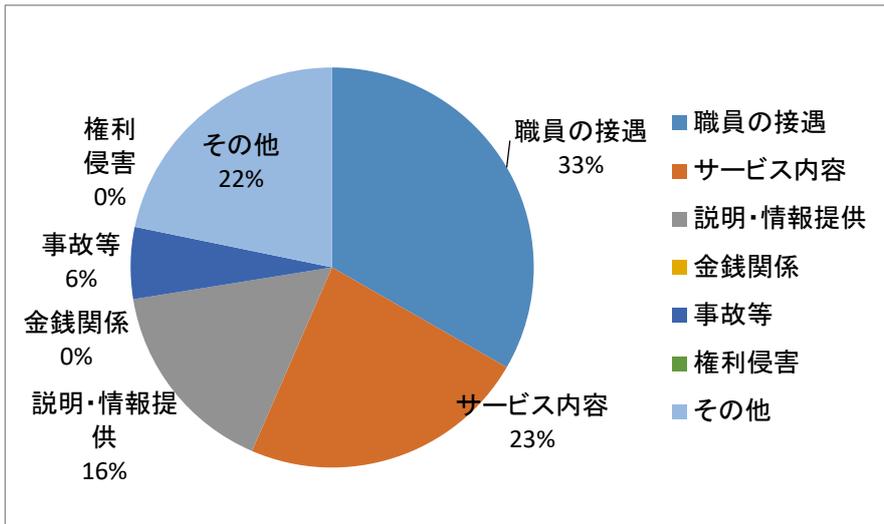


令和3年1月～12月 苦情内容（分類件数）一覧 【重複あり】

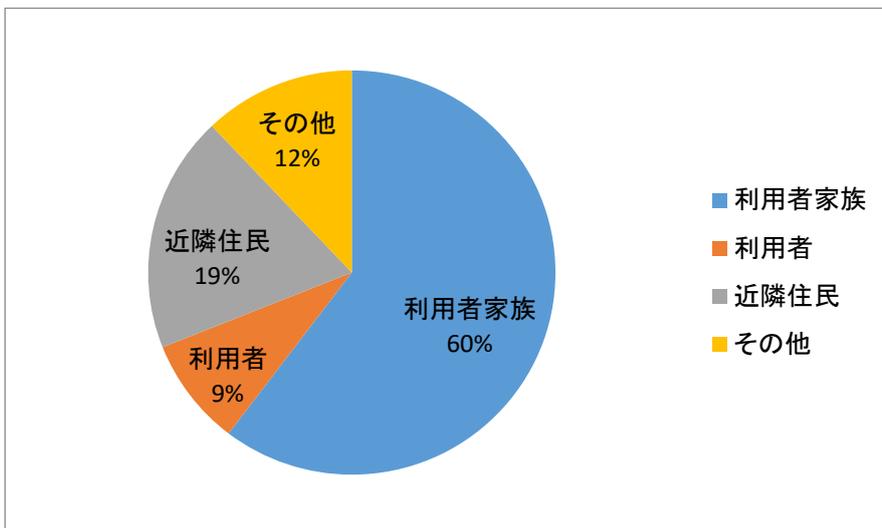
		職員の接遇	サービス内容	説明情報提供	金銭関係	事故等	権利侵害	その他	R3	R2
高齢入所系	ひらかた聖徳園		1	2		2			4	3
	あしや聖徳園	1							1	0
	にしのみや聖徳園	1		1					1	0
	いまづ聖徳園								0	0
	和風園								0	3
	グループホーム敬愛								0	0
	グループホームあわら								0	1
高齢通所系	ひらかた聖徳園デイサービス								0	2
	香里丘デイサービス								0	1
	春日デイサービス		1					2	3	1
	甲武デイサービス								0	2
	今津南デイサービス	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	2		1				2	3	0
	あわら小規模多機能								0	1
ヘルプ	ひらかた聖徳園ヘルパーST	1							1	4
	あしや聖徳園ヘルパーST							1	2	0
	にしのみや聖徳園ヘルパーST			1					1	1
訪看	ひらかた聖徳園訪問看護ST								0	2
	あしや聖徳園訪問看護ST								0	1
介護支援	聖徳園介護支援C	3						1	4	8
	あしや聖徳園介護支援C	1		1					1	1
	にしのみや聖徳園介護支援C	1	1	1					2	1
	今津南介護支援C		1						1	1
保育	香里敬愛保育所	2	3						3	5
	中振敬愛保育所	3	1	2					6	4
	みずき敬愛保育園			1					1	0
	あわら敬愛こども園					1			1	0
児童	長野しょうとく園	2	4					3	7	3
	八尾しょうとく園	1							1	2
障がい	ワークメイト聖徳園	1						2	3	2
	ワークメイト西宮		1					1	2	2
	ワークメイト西宮聖徳園	2	2			1		2	5	3
芦原	ファミリー芦原								0	0
	あわら児童家庭センター								0	0
		23	16	11	0	4	0	15	58	58

## ① 苦情分類グラフ



分類項目	件数
職員の接遇	23
サービス内容	16
説明・情報提供	11
金銭関係	0
事故等	4
権利侵害	0
その他	15

## ② 申立者内訳グラフ



申立者	件数
利用者家族	35
利用者	5
近隣住民	11
その他	7

### ◎令和3年1月～12月 苦情について

○昨年、職員の接遇に関する苦情が多く発生しているとの指摘あり、各事業所ごとに接遇向上の取り組みを実施してもらったが苦情分類では1番多くの割合を占めている。内容を見ていると、説明不足や情報提供が上手く出来ていないものもある。利用者・家族に対して、説明や対応を行っているものの、こちら側の思いが十分に伝わらず苦情になってしまっているケースもある。法人側が「説明をした。理解してもらった。」と思いきまらずに、しっかりと理解をできたかを確認していくことが必要になる。また、マスク着用が標準となっており、表情が分かりにくく、アクリル板越しの説明の場合もあり、声の大きさによって与える印象がコロナ禍以前より大きな影響を与えているように思う。また、申立者としては「利用者家族」が圧倒的に多くなっているが、一般市民や地域住民からの件数が増加傾向にあり、法人の各事業所が地域に認知されていることの表れでもあると思われる。

#### 【今後に向けて】

苦情の実件数としては昨年と同じ数となっている。継続的に利用者や家族などの個々の立場に立った情報提供等を含め接遇については引き続き件数としても上がっており、研修等でも振り返りを継続しながら改善をしていくことが望まれる。また、家族のアセスメントを行い、家族のキャラクターを理解し、合わせて、説明方法等を柔軟に変更していく必要あり。

苦情申し立てについて各事業所に申し立てと同時にSNS等に発信をされると言われることなど、今までの苦情申し立てとは明らかに変わってきていることを受け入れつつ、法人としての苦情に対しての真摯な取り組みをしていくことが必要である。