

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	あしぬま荘シヨート	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	GHS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																				0
利用者の身だしなみや寝具について			1																	1
職員の言動、説明			3					1	3			1		2	2					12
送迎に関すること																				0
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									2											2
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															2					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															8					8
近隣からの苦情																1				1
その他				1																1
合 計	1	1	5	1	0	0	0	1	5	0	0	1	0	0	12	1	0	0	0	30

## (2)分析・考察

### ①昨年度との総件数比較

・昨年度:26件

・今年度:30件

◆総件数は増加した。昨年度同様コロナ禍にある為、面会の制限により苦情要望が受け付けられなかったとも考えられる。

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苦情は一部を除きが解決済みである。特養風の笛:苦情、要望に関しては対策を検討中で未解決です。

※特養あしぬま荘:壁が汚れている→壁紙の貼替実施

※あしぬまショート:退所時の荷物返却間違い

※ショートステイあしぬま:ケアに対して現場職員の対応について、制限食に関して、コロナ発生時の対応について、説明不足と現場職員に対するケアへの不満であった。

※特養風の笛:感染症対策としてご面会などの施設へ来所の機会がなかった。その為、施設内で職員やご家族様に接する機会がほぼなかったことが原因と思われる。1件の苦情は電話対応時や受診時の職員の言動に対する苦情、要望である。今後面会が再開されれば件数の増加が予想されるため日頃からの対策が必要である。

※ショートステイ風の笛:総件数は増加した。いずれも退所時に家人から、退所後に本人より言われた苦情要望であった。職員の言動、説明に関するもの3件、介助の仕方に関するものが2件であった。今後ご利用者に対する意識付けの強化が必要である。

※デイあしぬま:ご利用者様の写真を掲載してほしくなかったのに掲載した。確認が過去のものだったので、改めて写真等の使用の許可の確認を行った。

※ほがらか:職員の言葉遣い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。

※ゆたか:職員の言葉遣いについて、ご利用者から直接苦情を頂くことが2件あった。授産関係の苦情は、なかなか減らすことができず課題である。

※Beトウインクル:説明不足や行き違いから苦情が発生することがあった

※ぎんが:保護者に苦情受付から解決までの流れを伝えているが、受付をしないで現場職員に直接、不満を言って解決している事が多く、苦情報告があがりにくい。