

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	G.I.I.センター	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																			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		2					3	1						1	1	1			9
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									1										1
体の傷・内出血等																			0
居室や施設内環境について	1														2				3
食事の欠品、味や硬さ、量等について																			0
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							1												1
納品に関するもの														2					2
近隣からの苦情															1				1
その他		1					2								1				4
合 計	1	7	0	0	0	0	6	1	1	1	0	0	0	3	5	1	0	0	26

(2)分析・考察

①昨年度との総件数比較

・昨年度： 34 件

・今年度： 26 件

◆総件数は減少した。一昨年は 60 件であったので減少傾向は続いている。コロナ禍にある為、特養等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苦情は全件数が解決済みである。

特養あしぬま荘:1 件はご家族から、ご利用時のマスク着用の徹底が不十分であるご指摘を受けた。

特養風の笛:6件中5件が同じ方からの苦情・要望で面会制限によるコミュニケーション不足が原因。

小規模ふもとの奏:1 件、帰宅後リハビリパンツを履いていなかった。

GH ふもとの奏:1 件、夜間パジャマに着替えることになっていたにも関わらず、着替えなかった。

ワーカーズゆたか:3件、商品の仕上がり、不足、職員の接遇について。

GH ぎんが:5件、以前より指摘のあった施設内の整理整頓も含まれている。施設のハード面での改修も含めて改善が必要。メンテナンスや維持管理が不十分なためにいただいた苦情が2件あった。