

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	ショートあしぬま	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	ショート風の笛	小規模ふもと	GH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	計	
他の利用者の声や音、言動について		2																		2
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							5	3			2									10
送迎に関すること																				
衣類・持ち物の間違い等	1								1											2
洗濯物の入れ方について																				
介助等の仕方・介助内容等について		1	1				1													3
体の傷・内出血等																				
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													2
連絡・申し送りの不徹底等について	1						4													5
受診時の対応について																				
事故への対応について																				
納品に関するもの														4						4
近隣からの苦情		1																		1
その他							2								1					3
合 計	3	6	1	0	0	0	13	3	1	0	2	0	0	4	1	0	0	0	0	34

(2)分析・考察

* 令和元年4月1日より、ホームヘルパーとデイさわやか事業休止(年度内にいずれも廃止)

①昨年度との総件数比較

・昨年度:60件

・今年度:34件

◆総件数は大幅に減少した。一昨年は71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12件の減少、ショート風の笛が4件の減少、ゆたかが6件の減少である。

特養風の笛は件数は減少したものの、職員の言動や説明に関するものが増加した。昨年度多かった入居者様の身だしなみに対する意見が上がっていたが、全体で取り組みを行い今年度は0件であった。

ショートステイ風の笛は件数は半減したが、職員の言動や態度に関するものが多く、ご利用者に対する意識付けの強化が必要である。

障がい者グループホームでは利用者外出時の貴重品の管理方法についての苦情が1件あった。

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”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。