

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	デイさわやか	ヘルパー	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	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		2																			2
利用者の身だしなみや寝具について	1	2																			3
職員の言動、説明	1	2							5	2						2					12
送迎に関すること										1	1					1					3
衣類・持ち物の間違い等											1										1
洗濯物の入れ方について				1							1										2
介助等の仕方・介助内容等について										1											1
体の傷・内出血等		1																			1
居室や施設内環境について	2								4												6
食事の欠品、味や硬さ、量等について	1								6										1		8
連絡・申し送りの不徹底等について									5												5
受診時の対応について									2												2
事故への対応について													1								1
納品に関するもの													1			17					18
近隣からの苦情																	2				2
その他	1				1								2								4
合 計	6	7	0	1	1	0	0	0	22	4	3	0	4	0	0	20	2	0	1	0	71

(2)分析・考察

①昨年度との総件数比較

※2017年(平成29年)4月1日「障がい者グループホームほくと」(グループホームぎんが7棟目)開設。

・昨年度:77件

・今年度:71件

◆総件数は減少した。一昨年と一昨々年は85件であったので、わずかであるが減少傾向である。

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9件の減少、特養風の笛が11件の減少、ショート風の笛が7件の減少、ゆたかが14件の増加である。

特養風の笛は昨年に比べ減少しているが、外部の委託業者を含めた食事・清掃に関するものが10件を占めており、増加している。

ゆたかの納品に関する苦情も昨年比プラス11件と多かった。しわや汚れなど技術的な苦情が9件あった。

障がい者グループホームでは騒音に関する近隣からの苦情が2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み”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。