

## 2022年度 七野会事業所での苦情の受付と対応について

2022年度は、(23件)の苦情をお寄せいただきました。頂いたご意見について、至らなかった点、改善すべき点を職員同士で話し合い、報告書としてまとめて共有しています。また、第三者委員さんとも共有し客観的な助言を受けることで、教訓化し今後活かせるよう努めました。

内容ごとにまとめますと「配慮不足」と振り返った件が(4件)ありました。なかでもプライバシーへの配慮不足の件に関しては、その方の生活状況や背景を捉え、その方の思いに近づく姿勢がどのケースでも大切であることを教訓としました。職員の姿勢・態度を問われた件が(4件)ありましたが、「一人の責任」だけでなくチーム全体で受け止め、どう改善すべきかを話し合うことを意識しました。サービス・ケアの質に関するご意見(8件)については、いわゆる「ミス」に繋がった要因を振り返ったうえで、ご利用者やご家族とのコミュニケーション不足が影響している事例の特徴にも注視しました。いただいた「メッセージ」をどのような「態度」で捉えてチームの力としていくのかが問われます。豊かな感性でご利用者・ご家族との関わりが持てる職員集団を目指していきたいと思えます。前年度は少なかった交通に関するご意見が(5件)と増えました。地域の方々との信頼関係の中で支援を展開していく私たちにとって、重要な課題であると受け止めております。

改めまして、貴重なお声を頂きましたことをこの場をお借りし御礼申し上げます。今後もお気づきの点につきましては、ご遠慮なくお申し出いただきますようお願いいたします。

No	事業所	苦情区分	受付	申出者
1	美山デイ	配慮不足	4月	ご本人
2	聚楽配食	職員姿勢・態度	4月	地域住民
3	きぬかけショート	サービス・ケアの質	4月	ご家族
4	今宮配食	交通関係	4月	地域住民
5	美山デイ	サービス・ケアの質	6月	ご家族
6	聚楽配食	職員姿勢・態度	6月	地域住民
7	美山デイ	配慮不足	7月	ご本人
8	新大宮ナイトHH	サービス・ケアの質	7月	ご家族
9	新大宮ナイトHH	サービス・ケアの質	8月	ケアマネ
10	原谷配食	サービス・ケアの質	8月	ご家族
11	新大宮HH	その他	9月	ご家族
12	新大宮HH	配慮不足	9月	ご本人
13	はつねデイ	交通関係	9月	地域住民
14	原谷デイ	サービス・ケアの質	9月	ご家族
15	和泉の家	交通関係	10月	地域住民
16	新大宮ナイトHH	交通関係	11月	地域住民
17	原谷デイ	職員姿勢・態度	11月	ケアマネ
18	北山杉配食	サービス・ケアの質	11月	ご本人
19	新大宮ナイトHH	配慮不足	12月	ご家族
20	原谷居宅	サービス・ケアの質	12月	地域住民
21	金閣小規模	交通関係	1月	地域住民
22	今宮配食	その他	2月	ご家族
23	和泉の家	職員姿勢・態度	3月	ご家族

苦情の内容・種別	件数
配慮不足	4
サービス・ケアの質	8
職員姿勢・態度	4
交通関係	5
他	2
合計	23

苦情申し出の方法	件数
電話	17
口頭(利用時等)	5
その他	1
合計	23

苦情の申し出をされた方	件数
ご本人	4
ご家族	9
住民	8
ケアマネ	2
合計	23