

2023年度 七野会事業所での苦情の受付と対応について

2023年度、報告のあったご意見は（34件）でした。これらについて、至らなかった点、改善すべき点を事業所で話し合い、法人内の他事業所でも共有しています。また第三者委員さんからのご助言をもとに、教訓化し、今後活かせるように努めております。

「職員姿勢、態度」へのご意見は（9件）ありました。職員の基本的な姿勢、待遇（挨拶、言葉使い等）へのご意見ではありますが、個々の職員を管理する事業所側の姿勢が問われていると感じています。また「サービス・ケアの質」に関するご意見は（11件）ありました。結果として職員の判断が誤っていたことも、これらのご意見をいただく事になったと感じます。日頃から職員同士が色々確認し、話し合える関係性、これも改善の一つではないかと振り返っております。「配慮が不足していた点」については（9件）ありました。小さな気づきから細やかな配慮が行えるかどうかは、信頼や信用に繋がる可能性もあれば、反対に失うことにもなりかねません。念のため〇〇しておいてはどうか、などチームの誰かが気づけるような、チームとしての気づきこそ重要ではないかと考えます。人による当たり前や常識に差がある事を認識し、誰であっても、基本的なマナーや待遇を身につける必要性と、想像力を持って、利用者さんやご家族等へ配慮ができるようなチームとしての対応力が今後も必要と受け止めております。

こうしたご意見は、法人や事業所にとって、より良い事業運営を行っていく為に非常に重要と考えております。たくさんのお声をいただきましたこと、改めましてこの場をお借りし御礼申し上げます。

No	事業所	苦情区分	受付	ご家族
1	和泉の家	配慮不足	4月	ご家族
2	金閣小規模	交通関係	4月	住民
3	金閣小規模	交通関係	4月	ご本人
4	北山デイ	配慮不足	6月	ご家族
5	ショート	サービス・ケアの質	6月	ご家族
6	きぬかけデイケア	配慮不足	6月	ケアマネ
7	新大宮ナイトHH	サービス・ケアの質	6月	ケアマネ
8	姉小路HH	サービス・ケアの質	7月	ご本人
9	原谷デイ	サービス・ケアの質	8月	ご家族
10	金閣小規模	サービス・ケアの質	8月	ご家族
11	美山デイ	サービス・ケアの質	8月	ご家族
12	和泉の家	配慮不足	8月	ご家族
13	原谷包括	職員姿勢・態度	9月	ご家族
14	きぬかけデイケア	サービス・ケアの質	9月	ケアマネ
15	原谷包括	職員姿勢・態度	9月	ご家族
16	堀川配食	配慮不足	10月	ご本人
17	聚楽居宅	職員姿勢・態度	10月	住民
18	糸屋町配食	サービス・ケアの質	10月	ケアマネ
19	美山デイ	職員姿勢・態度	10月	ヘルパー
20	新大宮	サービス・ケアの質	10月	ご家族
21	新大宮ナイトHH	職員姿勢・態度	10月	ご本人
22	新大宮	職員姿勢・態度	11月	ご本人
23	聚楽居宅	職員姿勢・態度	12月	住民
24	糸屋町デイ	交通関係	12月	住民
25	美山デイ	職員姿勢・態度	12月	ご家族
26	法人	配慮不足	1月	住民
27	金閣小規模	交通関係	1月	住民
28	姉小路配食	サービス・ケアの質	1月	ご本人
29	ショート	配慮不足	1月	ご家族
30	ショート	サービス・ケアの質	1月	ご家族
31	堀川デイ	交通関係	2月	住民
32	原谷デイ	配慮不足	3月	ご本人
33	美山配食	職員姿勢・態度	3月	ご家族
34	新大宮	配慮不足	3月	ケアマネ

苦情申し出の方法	件数
電話	23
口頭（利用時等）	10
その他	1
合計	34

苦情の内容・種別	件数
配慮不足	9
サービス・ケアの質	11
職員姿勢・態度	9
交通関係	5
その他	0
合計	34

苦情の申し出をされた方	件数
ご本人	7
ご家族	14
住民	7
ケアマネ、ヘルパー	6
その他	0
合計	34