

## 2021年度 七野会事業所での苦情の受付と対応について

2021年度は、(19件)の苦情をお寄せいただきました。前年度は(23件)でしたので、数字上の大きな変化はありません。至らなかった点、改善点について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。改めまして、貴重なお声をいただきましたことをこの場をお借りし御礼申し上げます。

件数を事業別にみると、ヘルパー事業所(8件)、デイ・ショート・小規模等が(8件)、配食(2件)、施設系(1件)となっています。ほとんどが在宅サービスという傾向は、前年度も同じでした。新型コロナの影響で、施設の面会機会が減少していることや、在宅での暮らしに大きな不安がひしめいているという状況があることを考察しています。また、そういった状況に対し配慮が不足していた点など反省する必要性がありました。

内容で多かった順に、配慮不足(6件)、サービス・ケアの質(5件)、交通関係(3件)、職員態度(1件)となっています。また、この「配慮」という点においては基本的な接遇や当たり前に行うべき点が欠落していた場合と、介護者の方との「関係づくり」が足りずに誤解へと繋がった点と項目を分けました。ご利用者、ご家族の置かれている状況やお気持ちと真摯に向き合い、専門職として質の高いご支援ができるよう学習も進めていく予定です。他機関との連携やご家族や地域との関係づくりについて、より意識的に取り組んで参りたいと思います。

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	申し出者
1	原谷デイ	配慮不足	5月	ご本人
2	新大宮HH	配慮不足(支援必要)	5月	ケアマネ
3	金閣HH	サービス・ケアの質	5月	ご家族
4	今宮配食	サービス・ケアの質	6月	ご本人
5	金閣HH	配慮不足(支援必要)	6月	ご家族
6	姉小路デイ	サービス・ケアの質	7月	ご家族
7	堀川デイ	配慮不足	7月	ご家族
8	リブル北山	配慮不足	9月	ご本人
9	新大宮HH	配慮不足	9月	ご家族
10	新大宮HH	配慮不足	9月	ご本人
11	新大宮HH	配慮不足(支援必要)	9月	ご本人
12	堀川デイ	交通関係	10月	匿名
13	金閣HH	配慮不足(支援必要)	11月	ご本人
14	美山デイ	交通関係	12月	匿名
15	新大宮HH	サービス・ケアの質	12月	ご本人
16	美山配食	配慮不足	12月	ご本人
17	原谷デイ	職員態度	12月	ご家族
18	きぬかけショート	サービス・ケアの質	2月	ご家族
19	堀川デイ	交通関係	2月	匿名
20				

苦情種別	配慮不足	6
	サービス・ケアの質	5
	配慮不足(関係不足)	4
	交通関係	3
	職員態度	1
	計	19

苦情申出方法	電話	14
	訪問時	4
	来所時	1
	計	19

苦情申出され方	ご本人	8
	ご家族	7
	近隣住民	3
	ケアマネ	1
	計	19