

2019年度 七野会事業所での苦情の受付と対応について

2019年度内に、法人や七野会の事業所にお寄せいただいた苦情は25件でした（18年度は16件、17年度は26件、16年度は21件）。18年度と比較しますと10件近く増えています。

25件の苦情のうち、ヘルパー事業所に寄せられたものが14件あり、半数以上を占めました。利用者さんのご自宅でお掃除やお料理をする際に、その家のルールにしたがってヘルパーは援助をします。きちんと確認しながら援助をすすめていても、利用者さんの思っておられるやり方と、実際の援助に微妙なズレが生まれることがあるのです。その家の掃除道具の使い方などが代表例です。

特別養護老人ホーム、グループホーム、ケアハウスなど入居系の事業所への苦情は4件。ご家族や外部の方の出入りが在宅サービスの事業所より少ないことや、重度化で利用者さんご本人が直接苦情を伝えることが困難になっていることも、この数字の少なさと関係していると思われます。だからこそ余計に入居系の事業所は「私たちは利用者さんの尊厳をきちんと守って援助が出来ているのか」と常に自分自身に問いかけながら仕事をするのが求められます。

利用者さんがいつでも気軽に遠慮なく事業所に対して言いたいことを言える関係は大切ですが、「何度言っても変わらない事業所」にならないよう肝に銘じ、精一杯努力いたします。皆様からお寄せいただいたお声には心より感謝しております。今後もお気づきの点がございましたら、ご遠慮なくお近くの職員にお申し出くださいますようお願い申し上げます。

事業種別苦情内容

【訪問介護事業】

物品の取り扱い3件／日程・訪問時間について3件／サービス・ケアの質3件／
家屋の損傷2件／事務に関して1件／職員態度1件／配慮不足から生じた不安1件

【小規模多機能型居宅介護・通所系事業】

介護技術2件／交通関係2件／連絡帳の内容1件／サービス・ケアの質1件／
職員態度1件

【入所・入居系事業】

職員態度2件／個人情報に関すること1件／介護技術1件

苦情申出の方法 電話17件／訪問時6件／来所2件

苦情の申し出された方

ご家族11件／ご本人9件／ケアマネ2件／通行者1件／近隣の方1件／その他1件