

2020年度 七野会事業所での苦情の受付と対応について

2020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23件でした（19年度は25件、18年度は16件、17年度は26件）。19年度とほぼ変わりのない数字です。

23件の苦情のうち、ヘルパー事業所に寄せられたものが10件、デイや小規模多機能型居宅介護など通所を中心とする事業に寄せられたものが9件でした。入所型の施設に寄せられた苦情は1件のみで、ほとんどが在宅サービス事業所への苦情ということになります。

苦情の内容としても最も多かったものが「サービス・ケアの質 6件」と「事務や連絡に関すること 6件」です。「サービス・ケアの質」は昨年度の14件より減少していますが、「事務や連絡に関すること」は、昨年4件、一昨年1件なので、徐々に増加しているのが分かります。

事務的なミス、伝達や連絡の遅れや行き違いは、「本当に私のことを分かってくれているのだろうか？これからも任せて大丈夫なのだろうか？」と、利用しておられる方をとても不安にさせます。利用される方と同じ温度感やスピード感で対応できているか、職員どうし二重三重の確認が出来ているか、いまいちど気を引き締めて日々の運営に努めてまいります。

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。

No	事業所	苦情区分	受付	申し出者
1	姉小路デイ	交通関係	4月	ご家族
2	金閣HH	サービス・ケアの質	4月	ケアマネ
3	金閣小規模	交通関係	5月	ご家族
4	原谷デイ	サービス・ケアの質	6月	ご家族
5	金閣HH	事務・連絡	6月	ご本人
6	きぬかけ配食	交通関係	6月	近隣
7	きぬかけ配食	交通関係	6月	近隣
8	新大宮ナイト	事務・連絡	6月	ご家族
9	新大宮HH	事務・連絡	7月	ご本人
10	今宮デイ	サービス・ケアの質	7月	ご本人
11	リブル北山	事務・連絡	8月	ご家族
12	今宮デイ	サービス・ケアの質	8月	ケアマネ
13	堀川デイ	交通関係	9月	近隣
14	新大宮ナイト	事務・連絡	9月	ご家族
15	金閣小規模	職員態度	9月	不明
16	新大宮HH	貴重品関係	12月	ケアマネ
17	金閣HH	配慮不足	12月	ケアマネ
18	新大宮HH	事務・連絡	12月	ご家族
19	金閣HH	サービス・ケアの質	1月	ご家族
20	原谷デイ	貴重品関係	1月	ご本人
21	原谷デイ	配慮不足	2月	ご本人
22	金閣HH	サービス・ケアの質	3月	ご本人
23	地域包括	配慮不足	3月	ご家族

苦情種別	サービス・ケアの質	6
	事務・連絡	6
	交通関係	5
	配慮不足	3
	貴重品関係	2
	職員態度	1
	計	23

苦情申出方法	電話	20
	訪問時	2
	その他	1
	計	23

苦情申出され方	ご家族	9
	ご本人	6
	ケアマネ	4
	近隣住民	3
	不明	1
	計	23