

2024 年度 七の会事業所での苦情の受付と対応について

2024 年度、お寄せいただいた苦情は 23 件。前年度の 34 件と比較し 11 件減っていますが、苦情やご意見に対する事業所としての感度が鈍っていないのかが気になります。特に入所系の施設は 2 件しかありません。ご家族が施設でのケアを直接見ていない、一緒にフロアで過ごす機会がまだまだ少ないことが一因なのではないかと懸念しています。

苦情のカテゴリーで最も多いのが「支援・ケアの質」で 12 件。次いで「職員の態度」と「情報共有・周知」が同数で、それぞれ 3 件になります。「依頼したことがきちんと出ていない」、「言い方に気を付けてほしい」、「挨拶がない」などの内容がありました。

「自分たちは大事にされているのだろうか…」、「常識に欠ける」などとお感じになった時に堪り兼ねて、お電話して下さっています。事業所としては、反省と改善だけではなく感謝しなければなりません。

苦情の際に「職員への教育はどうなっているの？」と疑問を呈する方もあります。事業所の外で活動することが多いヘルパーやデイなどは特に指導が難しいと言えますが、「自分をご利用者本人なら、ご家族ならどう思うのか」という視点を忘れずに、学習や指導を積み重ねてまいります。今後も忌憚のないご意見やお声をお寄せ頂ければ幸いです。

No	事業所	苦情区分	受付	申出者
1	新大宮ヘルパー	配慮不足	4月	ケアマネ
2	金閣ヘルパー	財物の滅失	4月	ご本人
3	新大宮ナイトヘルパー	職員態度	4月	ご本人
4	新大宮ヘルパー	支援・ケアの質	5月	ご家族
5	原谷デイ	交通関係	5月	一般業者
6	原谷ショート	支援・ケアの質	5月	ご家族
7	原谷地域包括	支援・ケアの質	6月	ご本人
8	金閣ヘルパー	財物の滅失	6月	ご本人
9	北山杉デイ	支援・ケアの質	7月	ご家族
10	原谷ショート	情報共有・周知	8月	ご家族
11	老健	支援・ケアの質	9月	ご家族
12	堀川デイ	交通関係	9月	不明
13	美山デイ	情報共有・周知	9月	ご家族
14	美山デイ	情報共有・周知	10月	ご家族
15	グループホーム姉小路	支援・ケアの質	11月	ご家族
16	新大宮ヘルパー	支援・ケアの質	11月	ご家族
17	原谷地域包括	支援・ケアの質	11月	ご本人
18	新大宮ヘルパー	支援・ケアの質	1月	ご本人
19	原谷居宅	支援・ケアの質	2月	ご家族
20	金閣ヘルパー	職員態度	2月	ご本人
21	原谷デイ	支援・ケアの質	2月	ご家族
22	原谷居宅	職員態度	2月	ご家族
23	原谷地域包括	支援・ケアの質	3月	ご本人

苦情申し出の方法	件数
電話	13
口頭（利用時等）	6
その他	3
文書	1
合計	23

苦情の内容・種別	件数
支援・ケアの質	12
情報共有・周知	3
職員態度	3
財物に関して	2
交通関係	2
配慮不足	1
合計	23

苦情の申し出をされた方	件数
ご家族	12
ご本人	8
一般業者	1
ケアマネ	1
不明	1
合計	23