

2021年度 苦情内容について

社会福祉法人 宮城厚生福祉会

2021年度の苦情概要は、以下のとおりでした。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	合計
宮城野の里		1									1
十符風の音											0
くりこまの里											0
田子のまち		2	3								5
サテライト史	1	1									2
乳銀杏保育園	1	2		1							4
柳生もりの子		1									1
古川ももの木											0
下馬みどり		1		1							2
古川くりの木			1		2						3
岩切たんぼぼ	2										2
宮城野児童館											
工房歩歩	3									1	4
てとて											0
合計	7	8	4	2	2					1	24

苦情の種類	昨年度	今年度
A：施設や職員の対応に関する苦情	12	7
B：職員の言葉や態度、職務の怠慢等に関する苦情	1	8
C：利用者に対するケアや保育等の内容に関する苦情	4	4
D：怪我や事故等に関する苦情		2
E：施設の設定備・環境・衛生等に関する苦情		2
F：他の利用者の言動に関する苦情		
G：食事の内容に関する苦情		
H：私物の紛失、破損等に関する苦情		
I：費用、基準、情報管理に関する苦情		
J：その他	2	1
合計	19	24

苦情レベル	
部署で解決	8
施設長が解決	16
本部が解決	0
未解決	0

前年度の苦情総数 19 件に比べ 24 件と、例年 40 件近くありますが、引き続き苦情件数は少なくなっています。介護事業所では新型コロナウイルスの影響で出入りが少なかった影響によるものと考えられます。

仙台市の苦情処理の類型に基づく分類では、A～C の職員の対応等に関する苦情が 8 割となりました。多くは職員の配慮・声かけが行き届かなかった点に対する苦情です。都度職員に指導しながら、細やかな対応に心がけていくことを確認しています。

事故や対応の細やかな状況の説明が不足している傾向が出ています。各現場で対応の仕方を職員で共有し、集団で対応を進めることが必要な事例も教訓として出されています。利用者・入居者本人からの申し出もあり、個々の職員への指導を重ね改善につなげる対応を行っています。

また、今回は新型コロナウイルス感染症の影響による面会の制限や、感染発生時の対応等への苦情もありました。施設の状況についてご理解を頂く努力と、情報をしっかりお伝えすることの大切さを感じています。

苦情レベルとしては、本部が直接関わったケースは 0 件でした。困難事例については本部で報告・相談を受ける体制としていますが、数としては多くはありません。担当常務が相談・対応する仕組みを維持していきます。

月 1 回の管理者会議・園長・施設長会議等では、具体的な苦情の相談・対応策などを相談し合い、対応にあたっています。

引き続き利用者に対する丁寧な対応を行う職員教育を行ってまいります。