

## 苦情の受付と苦情の内容(2017年度)

社会福祉法人こぼと会

2017年度の苦情受付は、法人全体で23件（前年比10増）ありました。苦情申出者は、本人は0件（前年2件）、家族14件（32.5%）、地域住民6件（13.9%）、職員1件（2%）、事業者2件（4%）となっています。苦情の内容では、職員に対する内容が9件で全体の20.9%となっています。支援内容と連絡伝達に関する件が2件で前年比12件減、設備環境に関して2件で全体の2%となっています。

保育園では、地域住民からは子どもの声がうるさいとの苦情が共通しています。保護者から、子どものケガ（園児同士の噛みつきなど）への職員の対応も各園で共通しており、毎月の管理職会議で報告し、対応等の検討を行なっています。

高齢施設では、支援内容や職員間の連絡不足に係る苦情が4件で前年比6減（9.3%）となりましたが、職員の対応・言葉かけへの苦情が9件と増えました。面会時の職員の声かけで気を悪くしたとの苦情もあり、家族への丁寧な言葉かけについて、諸会議等で報告し、利用者・家族の立場に立った親切でていねいな対応を確認しています。地域住民の多くは、配食サービスに関して、汁がこぼれていた、弁当袋のファスナーが固くて開けにくい等の苦情でした。配食担当者に伝え配達時の諸注意を確認しました。また、清掃担当職員（パート）から入居者のごみの出し方についての苦情もありました。利用料の誤請求が2件あり、原因は事業者間の伝達不十分による誤請求であり、連携と正確な伝達を確認しました。設備環境面で車いすがよく壊れている。トイレの清掃の徹底等の苦情も新たにありました。

苦情全般については、毎月の施設長会議で報告し、必要な対応について共有化を図っております。また、第三者委員会でも報告し、ご意見等を伺っています。

### 2017年度 苦情受付と内容、件数

	申出者					苦情の内容								
	利用者本人	利用者の家族	地域住民	職員	事業者等	支援内容	施設運営	連絡伝達	設備環境	情報管理	利用料制度	職員に対し	紛失盗難	その他
法人本部														
こぼと保育園			2				1					1		
こぼとこ保育園		2										2		
さくら保育園		1										1		
さくらんぼ保育園		4										4		
いのこの里		2	4			1			1					4
GHたんぼぼ		3			1				1		2	1		
亥の子谷デイサービスセンター		1						1						
山田地域包括支援センター		1			1	1				1				
さくら苑				1					1					
計	0	14	6	1	2	2	1	1	3	1	2	9	0	4
						▲その他の内容 配食サービス利用者から3件、近隣自治会会長から1件								