

## 苦情の受付と苦情の内容(2018年度)

社会福祉法人こぼと会

2018年度の苦情受付は、法人全体で39件（16年度33件、17年度43件）ありました。苦情申出者は、本人2件・家族25件（69.2%）、地域住民8件（20.5%）、職員0件（0%）、事業者4件（10.2%）となっています。苦情の内容では、職員に対する内容が13件で全体の33.3%となっています。支援内容と連絡伝達に関する件が13件で、日常的な連絡・報告と、何よりも迅速な報告と対応が求められる内容であり、2019年度は改善を図ります。

法人への苦情は、法人HPの事業所のFAX番号が変更されていないとも申出でした。

保育園では、地域住民からは散歩時・公園等での子どもの声がうるさいとの苦情が共通しています。また、送迎時の保護者の迷惑駐車による苦情が増えています。毎月の園長会議等で報告し、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9件で、内、職員の対応・言葉かけへの苦情が5件ありました。利用者の健康状態を伝える際に不審・不安を感じるような伝え方になっており、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。また、利用者宛ての郵便物を誤って開封した苦情や誤薬（夕食時を翌朝と間違う等）などがあり、服薬介助についての手順とルールを改めて徹底し、施設全体で意識の向上を図りました。高齢関係も、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、第三者委員会にも報告し、ご意見等を伺っています。

お寄せいただきました多くの声に感謝し、改善に向け努力してまいります。

### 2018年度 苦情受付と内容、件数

	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					1			1						
こぼと保育園			1											1
こぼとっこ保育園		2				1						1		
さくら保育園		1	1									1		1
さくらんぼ保育園		6	1		1							6		2
南保育園		4	2					2				2		2
いのこの里	1	6				3	1	1				2		
GHたんぼぼ		2								1			1	
たんぼぼの広場		3				1		2						
亥の子谷デイサービスセンター		1	2					1	1			1		
山田地域包括支援センター			1		2			1		1				
高齢者優良賃貸住宅 さくら苑	1													1
計	2	25	8	0	4	5	2	8	0	2	0	13	1	7
	▲その他の内容 保育園周辺への保護者の迷惑駐車。散歩先公園でこどもの声がうるさい。高齢者住宅で深夜にフロアの電気がついている。													