

苦情の受付と内容(2019年度)

社会福祉法人こばと会

2019年度の苦情受付は、法人全体で53件(17年度43件、18年度42件)ありました。苦情申出者は、本人7件(13.2%)、家族33件(62.2%)、地域住民7件(13.2%)、職員1件(1.8%)、事業者5件(9.4%)となっています。苦情の内容では、職員に対する内容が22件で全体の41.5%となっています。支援内容と連絡伝達に関する件が19件で、日常的な連絡・報告と迅速な対応に努めてきました。法人への苦情はありませんでした。

保育園では、地域住民から散歩時等での子どもの声がうるさい、送迎時の迷惑駐車による苦情は減ったものの保育士の言動や対応への苦情が増えており、毎月の園長会議等で報告し、対応等の検討を行なってきました。また、同じ保護者からの苦情が多く、内容の方法に対し改善を図ってきました。

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13件で、職員の対応・言葉かけへの苦情が5件ありました。「職員の介助時の言葉かけがあまりに無神経で悲しくなった」との苦情があり、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再確認しています。また、食事の味付けや盛り付け等の苦情があり、毎月の主任会議で報告し、必要な対応について共有化を図っています。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、改善に向けさらに努力してまいります。

■苦情受付と内容、件数

	申出者					苦情の内容								計
	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	利用料制度	職員に対し	紛失盗難	その他	
こばと保育園			1										1	1
こばとっこ保育園		1									1			1
さくら保育園			1			1								1
さくらんぼ保育園		3		1				2			2			4
南保育園		2						2						2
吹田保育園		14	4			1	3		3		9		2	18
(特養)いのこの里	4	6			1	6			1		4			11
GHたんぼぼ		1									1			1
デイサービスたんぼぼの広場	1	3	1		2	2		2			3			7
吹田市山田地域包括支援センター		1						1						1
亥の子谷デイサービスセンター		2				1					1			2
吹田市亥子谷地域包括支援センター					1			1						1
吹田市亥子谷障がい者相談支援センター														0
さくら苑	2				1				2		1			3
計	7	33	7	1	5	11	3	8	6	0	22		3	53