

2022年度 苦情内容について

社会福祉法人 宮城厚生福祉会

2022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			3								3
くりこまの里	5	1									6
田子のまち	1		1								2
サテライト史											0
乳銀杏保育園		4		1							5
柳生もりの子	2										2
古川ももの木		2	1	1							4
下馬みどり			1	1							2
古川くりの木	1	1		1							3
岩切たんぼぼ										1	1
宮城野児童館	1										1
工房歩歩	1	2									3
てとて											0
合計	12	10	6	4						1	33

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	7	12
B：職員の言葉や態度、職務の怠慢等に関する苦情	8	10
C：利用者に対するケアや保育等の内容に関する苦情	4	6
D：怪我や事故等に関する苦情	2	4
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	1	1
合計	24	33

苦情レベル	
部署で解決	10
施設長が解決	21
本部が解決	1
未解決	1

前年度の苦情総数 24 件に比べ今年度は 33 件と増加し、新型コロナ前は 40 件近くありましたので、平年並みとなってきています。介護事業の入居施設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り、少ない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 割超となりました。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。事故後の対応が不十分であったことや、ケアの内容が不十分であること、職員の態度・対応に対する苦情も増加しました。活動の再開に伴い、この間利用者家族の対応をあまりしてこなかった職員や家族との関係が十分に作れていないこともあります。普段の丁寧なケアが基本であり、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全体で確認していきます。

事故やその後の対応など細やかな状況の説明を、ご納得いただけるように説明することが不足した傾向が出ています。事故では損害賠償の対応も 2 件あり、1 件は対応が継続しています。不慮の事故であってもこのような対応が増加していくことが考えられ、管理者会議等で共有をしていきます。本部も相談・援助に当たりながら、管理者レベルで対応できるように進めます。

苦情レベルとしては、本部が直接関わったケースは 1 件でした。本部への相談は随時寄せられていますが、指示を受けながら各管理者が十分な対応をしていくことが出来た結果と考えます。困難事例については担当常務及び本部事務局にて相談・対応を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。