

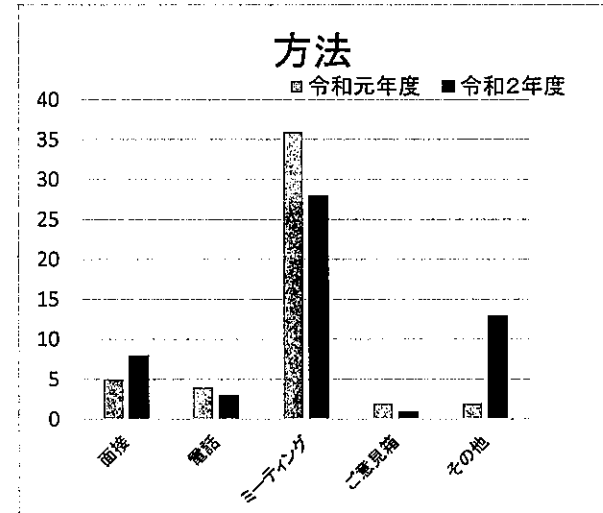
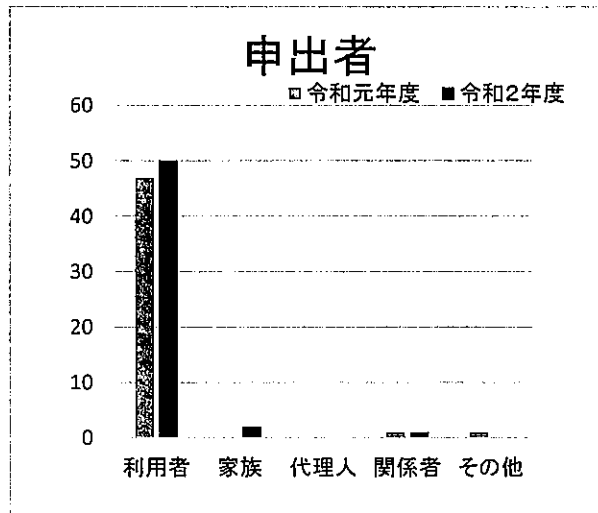
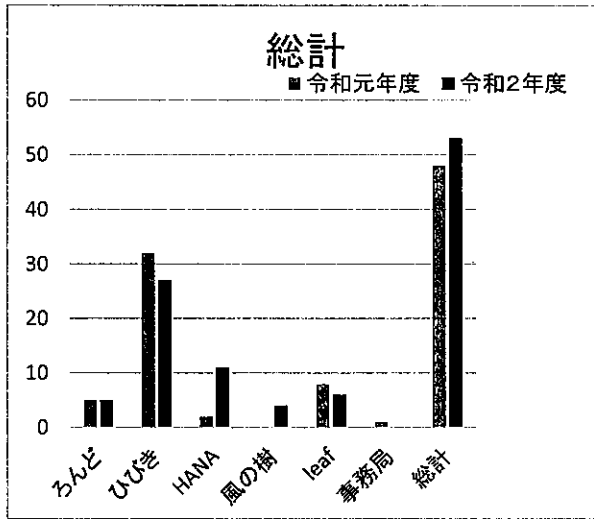
令和2年度前期 事業所別 苦情・意見要望 報告内容

資料2

主訴の分類	ろんど	主訴の分類	ひびき	主訴の分類	風の樹			
職員の接遇	1月登録して以来、挨拶しても返事が返ってこない職員がいる。 1人の利用者への対応が厳しいように感じるが、そんな方針なのか。	職員の接遇	ピアエコーの集まりの際に話を振られてとても嫌な思いをした。	職員の接遇	夕食時、一時的でもスタッフが席を離れてメンバーさん同士だけの空間になることが耐えられない。			
内容・品質や提供	便利屋の草刈り作業の見積もりが、昨年より高くなっていたが、説明がなかった。 AP清掃のルールが守られていない。雨の日に自己判断で来所しない人がある。	サービス提供内容の質や量	月曜日の午前フリーの時、スタッフにいてほしい。	その他	夕食のお弁当の味が濃くておいしくないから変えてほしい。			
その他	退職する職員への記念品の募金を半強制されたように感じた。		こたつの電源が気になる。	交流室の机の上に忘れ物がある時がある。	隣人が深夜早朝に大きな声を出しているのをやめさせてほしい。			
主訴の分類	leaf		朝、交流室に入った時に元気に挨拶しましょう。	ロッカーに荷物が入っているのに鍵がかかってないことがある。	入居者がアパートの廊下を歩きタバコしていた。火事が怖いからやめさせてほしい。			
職員の接遇	スタッフの言葉や、送ったメールに対する返信について。 プログラム中のスタッフの言葉について。		咳やくしゃみをしている時はひびきを休みましょう。	ロッカーが個人の所有物みたいになっている所がある。	主訴の分類	HANA		
サービス提供内容	クッキングクラブを週1回やってほしい。 クッキングクラブの時にもっと大きなボウルがあると良い。 多色の色鉛筆がもう一組あると良い。		スタッフは流しにあるポットを使わないでほしい。	男子トイレ、夏場と暑い日悪臭がする。			サービス提供内容の質や量	トイレの芳香剤とおそうじシートが欲しい。
説明・情報提供	提出した医師の利用意見書を見せてほしい。		缶ジュースを飲み終えた後は水道ですすいで捨てた方がニオイも虫もでないからいい。	コーヒー用のスプーン(長い)が、カピカビになっている。			男子トイレの電気を消さないで出ていく人がある。	作業中でも会話がしたい。
			ハンドソープで何度も手を洗っていたら手が荒れてしまった。固形石鹸があれば嬉しい。	男子トイレの電気を使わないで出ていく人がある。			女子トイレの便座のふたを開けましょう。	朝でもコーヒーが飲みたい。
			みんなで話し合う場を増やしてほしい。	赤いソファ、毛布、タオルケットを干して欲しい。			交流室の机で食べ物を食べたときは自分が使ったスペースを台ふきで拭きましょう。	もっとレクリエーション(イベント)を増やしてほしい。
			外出した時は手洗い、うがいをしっかりしましょう。	テレビのチャンネルを変える時は声を掛け合った方がいい。			1階トイレのハンドソープが無くなっていた。	働く時間をもう少し長くても良いと思う。
			新幹線に乗ってみんなで出掛けて何か食べたい。	説明・情報提供			会報のFAXを受診する際、インクを使うのもっとシンプルにしてほしい。	就職へのサポートをしてもらいたい。
		コロナの感染防止のため、ひびき利用者にマスクを着用してほしい。					もっと1時間当たりの工賃を上げてほしい。	
		コーヒーカップ、ガラスのコップが汚れている。					緑(花など)を多く取り入れてほしい。	
							人が少ないときはマスクをつけなくて過ごしたい。	
					暑さ対策で作業中に卓上扇風機を使用したい。			
					食事中は極力会話を控えるという約束を守れていないスタッフやメンバーが居るように感じる。			

令和2年度 苦情解決 前期まとめ

資料1



《総計》53件(48)
 ろんど : 5件(5)
 ひびき : 27件(32)
 HANA : 11件(2)
 風の樹 : 4件(0)
 leaf : 6件(8)
 事務局 : 0件(1)

・総数は増加している。内訳は、「意見・要望」44件、「苦情」9件、「その他」0件だった。

☆今後も苦情受付について周知を図り、広く苦情や意見要望を受付けられるよう活動に取り組む。

《申出者》
 利用者 : 50名(47)
 家族 : 2名(0)
 代理人 : 0名(0)
 関係者 : 1名(1)
 その他 : 0名(1)

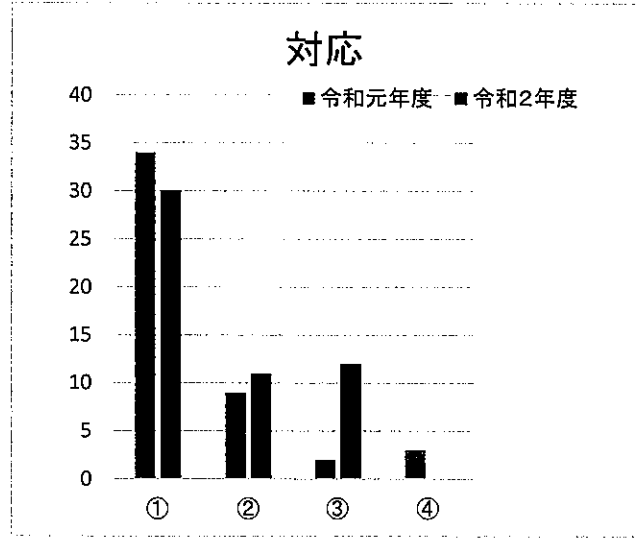
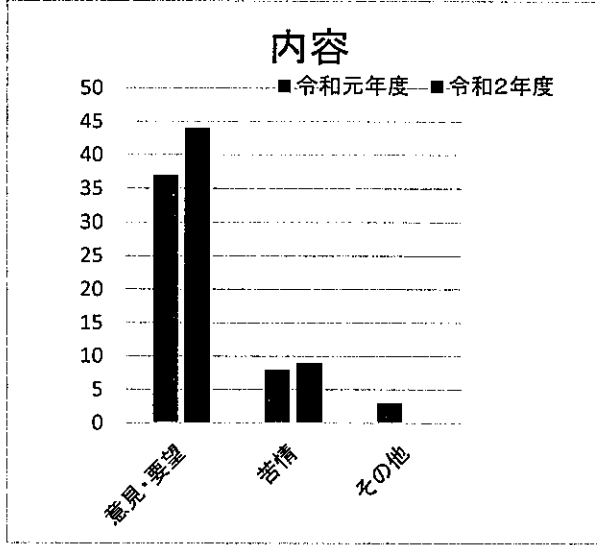
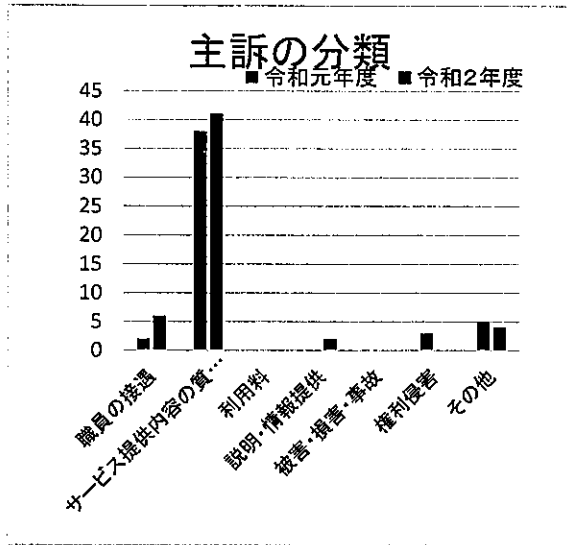
・利用者からの申出が9割以上を占めている。

《方法》
 面接 : 8件(5)
 電話 : 3件(4)
 ミーティング : 28件(36)
 ご意見箱 : 1件(2)
 その他 : 13件(2)

・前年度同様、ひびきにおけるミーティングで活発に意見があがっており、数字に反映されていた。
 ・その他の件数が増加しており、内容は「雑談中」、「メール」、「生活状況表」、「メモを手渡し」などがあつた。

令和2年度 苦情解決 前期まとめ

資料1



《主訴の分類》
 職員の接遇 : 6件(2)
 サービス提供内容の質や量 : 41件(38)
 利用料 : 0件(0)
 説明・情報提供 : 2件(0)
 被害・損害・事故 : 0件(0)
 権利侵害 : 0件(3)
 その他 : 4件(5)

・「サービス提供内容の質や量」が大半を占めている。
 ・その他は、風の樹の入居者間の要望やご意見などであった。

《内容》
 意見・要望 : 44件(37)
 苦情 : 9件(8)
 その他 : 0件(3)

・総数に占める「意見・要望」、「苦情」の割合は、それぞれ前年度とほぼ同じであった。

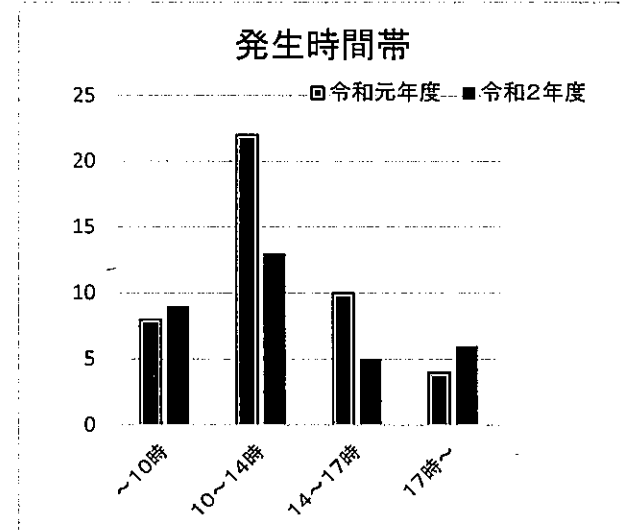
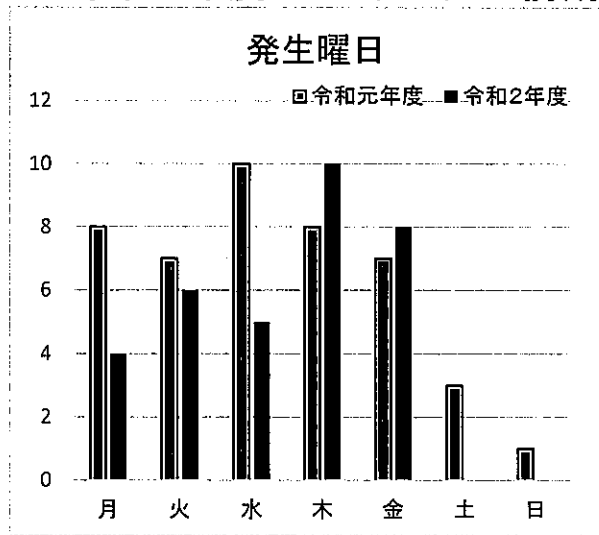
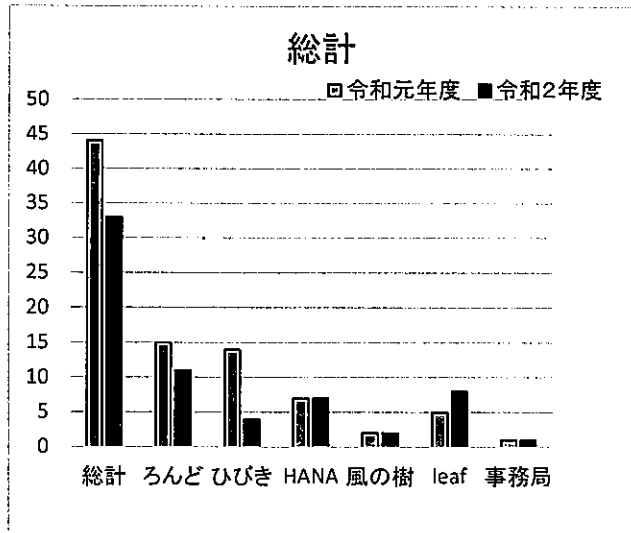
《対応》
 ①その場で対応・説明して解決 → 30件(34)
 ②事業所内で検討等行い、改善を図り解決 → 11件(9)
 ③その他の方法で解決 → 12件(2)
 ④継続中 → 0件(3)

・「継続中」のものはなく、受け付けたもの全てが解決している。
 ・解決したものも経過を観察しながら、より良い支援の提供を目指していく。

種別	ろんど	種別	風の樹	種別	leaf	
外傷	AP清掃中にアシナガバチに刺されてしまった。	経済的損失	入居者に返金するはずだったお弁当代のおつり50円を紛失した。	外傷	玄関清掃時、床拭きから立ち上がろうとして額縁に頭をぶつけた。	
	昼食の準備中、高温になったバットを持って火傷をした。		口座の残高が足りず、電気料金が引き落とせなかった旨の通知が届いていたが、支払うお金がないからとなかったことにしていたら、電気が止まってしまった。		道路際で草むしりをしていて車と接触しそうになった。	
経済的損失	作業に向かう際、公用車助手席側をカーブミラーに擦った。	種別	HANA	転倒・転落	クッキングクラブ時、包丁を床に落とした。	
	ランチの味噌汁をよそっている時、異物が混入していた。				椅子替わりの踏み台の足が片方折れた。	
	ランチを注文した利用者が自宅に帰っていた。	外傷	レクで使用した包丁を休憩室の流しに出したまま退勤してしまった。	経済的損失	金庫の鍵をかけないで帰宅。	
	作業から帰ってきた時、公用車を壁に擦った。		経済的損失	工賃袋に貼るシールの工賃の金額が間違っていた。	その他	電気ポットと電子レンジのコードの電源を切らずに帰宅。
	利用者の負担上限額無しになった事を確認しないまま、国保連の請求をしてしまった。			作業室の電気を消し忘れて退勤した。		利用者の家族の送迎場所に関する確認ミス。
ろんど号の車内灯がついている事をG・Hの利用者が教えてくれた。	経済的損失	作業室の窓の施錠を忘れて退勤した。	種別	事務局		
第2作業室を施錠後鍵を持ち帰ってしまった。		事務室のエアコンを消し忘れて退勤した。				
YKビル清掃終了後、他利用者からからかわれ、大声を出してしまった。		その他			受給者証のコピーを取った際、コピー機から原本を取り忘れた。	経済的損失
リース契約していた電話機を契約終了後返却せずに使用していた。	名刺に記載する事業所電話番号を間違えて記載してしまった。					
種別	ひびき					
経済的損失	ろんど職員が出勤した時、交流室のエアコンがついていた。					
	グループホームの職員が出勤した時、事務所のエアコンが付いているのに気が付いた。					
	会報をFAX送付する際、ある病院宛で他の病院、事業所にも送信してしまった。					
その他	書道教室の直前、墨汁の残りが少ない事に気が付き購入しに行った。					

令和2年度 ヒヤリハット 前期まとめ

資料3



《総計》33件(44)
 ろんど : 11件(15)
 ひびき : 4件(14)
 HANA : 7件(7)
 風の樹 : 2件(2)
 leaf : 8件(5)
 事務局 : 1件(1)

- ・総数は減少した。(前年度は増加していた)
- ・各事業所によって、増加、減少、変化なしと、傾向はそれぞれだった。
- ・ひびきで大幅に減少している。

《発生曜日》
 月曜日 : 4件(8)
 火曜日 : 6件(7)
 水曜日 : 5件(10)
 木曜日 : 10件(8)
 金曜日 : 8件(7)
 土曜日 : 0件(3)
 日曜日 : 0件(1)

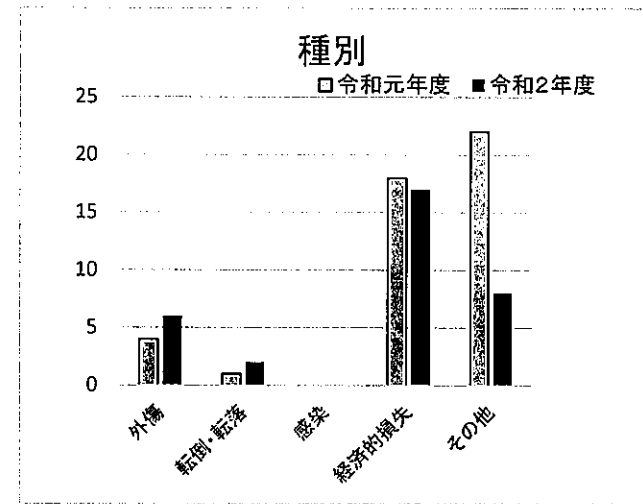
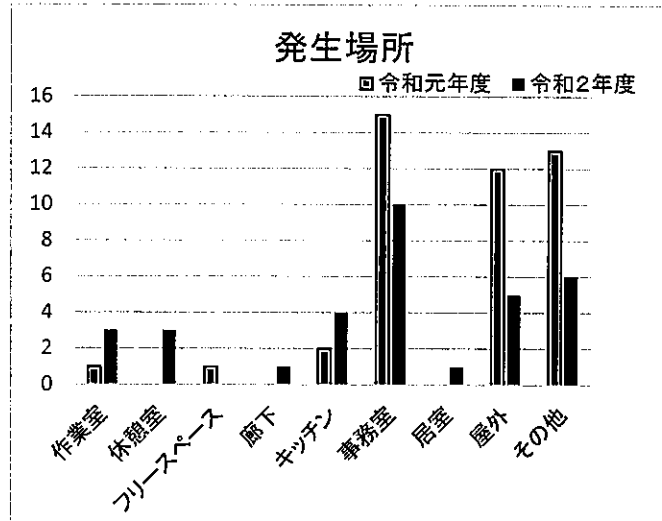
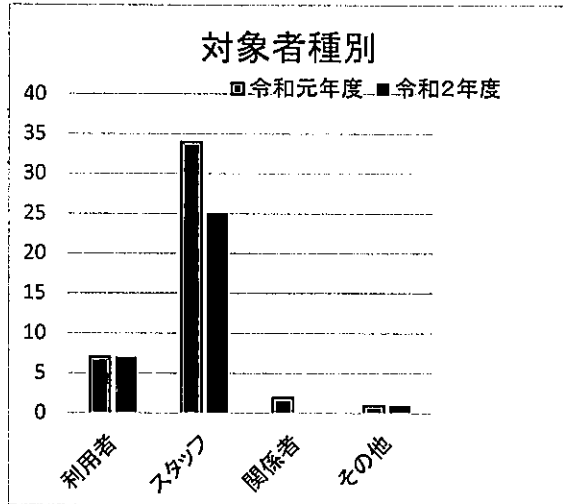
- ・一番多い発生曜日は木曜日だった。月曜日と水曜日の発生が半分に減少している。
- ・今年度は土曜日、日曜日に発生しなかった。土日のイベントなどがコロナ禍で開催されなかったことも原因と思われる。

《発生時間帯》
 10時以前 : 9件(8)
 10時～14時 : 13件(22)
 14時～17時 : 5件(10)
 17時以降 : 6件(4)

- ・前年度と変わらず10時～14時の時間帯が一番多い。

令和2年度 ヒヤリハット 前期まとめ

資料3



《対象者種別》

- 利用者 : 7件(7)
- スタッフ : 25件(34)
- 関係者 : 0件(2)
- その他 : 1件(1)

・今年度は増加した種別はなかった。(前年度は「利用者」の件数が減少し、「スタッフ」の件数が増加していた。)

《発生場所》

- 作業室 : 3件(1)
- 休憩室 : 3件(0)
- フリースペース : 0件(1)
- 廊下 : 1件(0)
- キッチン : 4件(2)
- 事務室 : 10件(15)
- 居室 : 1件(0)
- 屋外 : 5件(12)
- その他 : 6件(13)

・「事務室」での発生が一番多かった。(前年度は「事務室」「屋外」「その他」の件数が多かった。)
 ・屋外とその他の件数が減少している。
 ・その他は、「駐車場」や「交流室」などであった。

《種別》

- 外傷 : 6件(4)
- 転落・転倒 : 2件(1)
- 感染 : 0件(0)
- 経済的損失 : 17件(18)
- その他 : 8件(22)

・「外傷」「転落・転倒」は前年度より減少、「経済的損失」「その他」が増加した。
 ・「その他」は、「利用者同士のトラブル」や「個人情報」、「信頼関係喪失」など様々であった。