

## 苦情の受付と苦情の内容(2016年度)

社会福祉法人こぼと会

2016年度の苦情受付は、法人全体で33件（前年比5減）ありました。苦情申出者は、本人2件（6%）、家族20件（60.6%）、地域住民7件（21.2%）、職員2件（6%）、事業者2件（6%）となっています。苦情の内容では、支援内容に関する件と連絡伝達に関する件が14件で全体の42.1%、子どもの声大きい等の苦情が2件（6%）となっています。

保育園では、地域住民から登園時の駐輪に関する苦情、職員・子どもの声がうるさいとの苦情が共通しています。各園では、保護者会の席などでも苦情報告を行ないその改善を図っています。また、散歩の時にはあいさつをすることを大切にしています。

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10件（50%）となっており、家族や事業者からの連絡や依頼に対する担当職員や職員間での連絡・報告の徹底を図るため、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、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。

デイサービス等の送迎時の狭道での駐車に関する苦情が2件あり、運転手が車輻から離れずに待機することで了解は得られていますが、丁寧な対応と機敏な行動が求められています。

なお、保育の新制度への移行、介護保険の改定等に伴う利用料や制度理解についての苦情はありませんでした。これは、事前に保護者会や家族会向けの学習会や相談の場を設けた結果と思われる。

2016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		1	1			1			1					
さくら保育園		2	3			1		1	1	1		1		
さくらんぼ保育園		2						1		1				
いのこの里		8	1		1	3		1	1	3		1		1
GHたんぼぼ	1	5	1			2		1	2	1		1		
亥の子谷デイサービスセンター		2	1	1		1		1						2
山田地域包括支援センター					1			1						
さくら苑	1			1			1		1					
計	2	20	7	2	2	8	1	6	6	6		3		3
						▲その他の内容 ・狭い道路での送迎車両の駐車・待機時の対応 ・郵送物の番地間違い								