

## 苦情解決等の状況

### 1) 苦情受付期間

令和4年4月1日～令和5年3月31日

### 2) 苦情受付件数

年度	4年度	3年度	2年度	元年度	30年度	29年度
件数	2件	6件	4件	2件	7件	6件

(2件の事業別内訳)

複合施設 全体	特養 (入所)	特養 (短期)	通所介護	居宅介護 支援	地域包括 支援	障害支援	その他
		2件					

### 3) 苦情申出人の状況

	4年度	3年度	2年度	元年度	30年度	29年度
ご利用者本人	2件	3件	1件	1件	2件	3件
ご家族・身元引受人	件	2件	3件	1件	4件	3件
第三者(介護支援専門員等)	件	1件	件	件	1件	件

### 4) 苦情の内容

No.1	内容	夜間に意地悪をする職員がいる。声かけや対応が冷たいので改善してほしい
	原因	職員自身、乱暴に介助しているつもりはなかったが、結果として不安や不快な思いを抱かせてしまう対応であったこと
	対応	該当職員から申出人に直接謝罪する
	結果	申出人より「これからもよろしくお願いします」との回答を得る
No.2	内容	ショートステイ退所時の荷物確認において、自分の言うことを信じてもらえず、執拗にカバンの中身を職員に確認された。馬鹿にされているように感じた
	原因	数日前に他利用者の退所準備において荷物の入れ間違いがあり、今回は間違っではないけないという気持ちを優先させてしまった。結果、相手の意思を尊重するという配慮に欠けてしまったこと
	対応	後日、申出人及び家族に謝罪するとともに、再発防止として職員間で共有させてさせていただくことを伝える
	結果	その後の申出人からの訴えはなし
	内容	
	原因	
	対応	
	結果	
	内容	
	原因	
	対応	
	結果	

### 5) 意見箱への投稿

・正面玄関ロビーに設置してある意見箱に投函された意見:0件

--