

## 苦情解決等の状況

### 1) 苦情受付期間

令和3年4月1日～令和4年3月31日

### 2) 苦情受付件数

年度	3年度	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度
件数	6件	4件	2件	7件	6件	4件

(6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	2件				1件	1件

### 3) 苦情申出人の状況

	3年度	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度
ご利用者本人	3件	1件	1件	2件	3件	2件
ご家族・身元引受人	2件	3件	1件	4件	3件	1件
第三者(介護支援専門員等)	1件	件	件	1件	件	1件

### 4) 苦情の内容

No.1	内容	・オムツ交換がとて乱暴な職員がいた。
	原因	・職員の態度(当時、コール対応が重なってしまったことで慌ててしまい、ご利用者の思いを傾聴する姿勢が欠けていたこと)
	対応	・後日、当該職員から申出人に謝罪する
	結果	・申出人よりご理解をいただいた。
No.2	内容	・夜間帯にオムツ交換を忘れられた。もう(その職員からの)介助を受けたくない。
	原因	・当日は当該職員の体調が優れず、オムツ交換に何う時間が遅れてしまった。また、申出人と当該職員とは、日頃から関係づくりに難しさが生じていた。
	対応	・オムツ交換が遅れてしまったことについては謝罪し、今後の関係修復に向けて誠意を持って対応していくことを申出人に伝える。
	結果	・その後の申出人からの訴えはなし
No.3 No.4 No.5	内容	・職員の言葉遣いや対応がきついで、優しく接してほしい。(他、同様の苦情2件)
	原因	・職員の態度(声掛けの内容や伝え方、説明不足等)
	対応	・ご利用者の気持ちになって、言葉選び、声のかけ方、表情等、一つひとつ丁寧な対応を行うことを職員間で再認識する。
	結果	・謝罪、対応を説明し、申出人よりご理解をいただいた。
No.6	内容	・窓口(事務所)での受付対応について(面会のために来所する。職員に声をかけたものの、他の業務を優先され、要件を聞いてもらえなかった。)
	原因	・基本的な接遇を怠ってしまったこと
	対応	・申出人に対し不快な思いをさせてしまったことについて謝罪する。
	結果	・申出人よりご理解をいただいた。

### 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:2件

・法人の基本理念に関すること  
・利用者同士のトラブルに関すること