

## 苦情解決等の状況

### 1) 苦情受付期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日

### 2) 苦情受付件数

年度	5年度	4年度	3年度	2年度	元年度	30年度
件数	9件	2件	6件	4件	2件	7件

(9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
	1件				8件		

### 3) 苦情申出人の状況

	5年度	4年度	3年度	2年度	元年度	30年度
ご利用者本人	3件	2件	3件	1件	1件	2件
ご家族・身元引受人	5件	件	2件	3件	1件	4件
第三者(介護支援専門員等)	1件	件	1件	件	件	1件

### 4) 苦情の内容

No.1	内容	外出許可に関する職員の言動・態度にショックを受けた
	原因	家族から電話があり、急遽、利用者と外出がしたいとの希望を受けた。施設側としても準備の都合上、また利用者の体調も考慮し、できれば事前にご相談いただけないかという趣旨を伝えただけであったが、結果として不快な思いを抱かせる対応となってしまったこと
	対応	担当課長から申し出人に謝罪する
	結果	面会・外出時の事前予約についてご理解をいただく
No.2 No.3 No.4	内容	担当する利用者のサービス認定更新(代行手続き)を行わないまま、サービス利用を継続した
	原因	担当職員が手続きを失念していたこと、及び事業所内でのチェック機能がなかったこと
	対応	事案発覚後、利用者及び関係者に謝罪し、担当を変更し必要な手続きを行った。また、制度対象外(未認定)期間のサービス利用料については法人負担とした
	結果	関係者全員からご理解をいただく
No.5	内容	介護予防プラン作成の業務の一つである「サービス担当者会議」が実施されていなかった
	原因	担当職員が関係者への連絡調整を怠っていたこと、及び事業所内でのチェック機能がなかったこと
	対応	事案発覚後、関係者に謝罪し、担当を変更し必要な対応を行った
	結果	関係者全員からご理解をいただく
No.6 No.7 No.8	内容	利用者から受けた相談について、適切に対応せず放置していた
	原因	相談を受けた職員が対応を失念していたこと、及び事業所内で情報が共有化されていなかったこと
	対応	事案発覚後、利用者及び関係者に謝罪し、担当を変更し速やかに援助を行った
	結果	関係者全員からご理解をいただく
No.9	内容	介護予防支援業務での相談対応において、利用者への説明(住宅改修、福祉用具等)で強要されているように感じた
	原因	職員の対応に誤解を与える可能性があった
	対応	利用者に謝罪し、担当職員を変更し、改めて制度説明等を行った
	結果	利用者よりご理解をいただき、納得してサービス利用に至る

### 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

--