

資料 1

令和4年度苦情受付内容について(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

1. 苦情の件数(月別、事業所別)

	地福	松原	二総	二デ	居宅	訪問	松籟	緑デ	緑グ	ふデ	計
4月	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9月	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
10月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11月	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
12月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3月	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
合計	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	4

2. 受付方法

	地福	松原	二総	二デ	居宅	訪問	松籟	緑デ	緑グ	ふデ	計
来所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
口頭	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
電話	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
書面	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	4

3. 申出人の属性

	地福	松原	二総	二デ	居宅	訪問	松籟	緑デ	緑グ	ふデ	計
本人	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
家族	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
代理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
計	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	4

4. 年度別苦情件数

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件 数	4	3	2	4	4

苦情解決結果報告書

NO	事業所名	苦情内容	解決結果
1	訪問介護事業所 (令和4年4月) (本人から口頭)	訪問時、ヘルパーが調理をしているところ、水道のレバーを奥まで押しすぎたことで、水がたちたちと止まらなくなってしまうため、直してほしい。	新しいレバーにしたことで水も止まり、本人も納得した。 利用者の家の物を使用するため、丁寧に扱うことのほか、作業を始める前の状態の確認と終わった後の確認を行い、元の状態になったことを確認するように、職員全体で情報を共有し、再発防止の徹底を図った。
2	緑町デイサービスセンター (令和4年9月) (家族の電話)	デイサービスで発行している利用予定表が、ケアマネの発行している予定表と違っている。利用日には無い日に迎えに来たり、利用したい日に迎えに来ない等あれば困るため、予定されているとおりの利用予定表を発行してほしい。	連絡後、訂正した利用予定表を渡し、今後、デイサービスで作成する利用予定表は、複数のスタッフでチェックし徹底して行うことを説明した。 職員全体でも共有し、再発防止の徹底を図った。
3	居宅介護支援事業所 (令和4年11月) (家族の電話)	利用者がショートステイから自宅へ戻る時に、利用者宅の鍵を持っている家族(男鹿市在住)へ帰宅日程を1日間違えてお知らせしていたため、鍵が開かず帰宅できなくなり、ショートステイへ戻る事となった。 家族(男鹿市在住)が仕事を中断し、ショートステイへ迎えに行くこととなり、担当ケアマネを変えてほしいとの訴えがあった。	担当ケアマネを変更することとし、ショートステイなどのサービス日時について、しっかりと確認を行い、家族との情報共有を密に行うことを職員全体で共有し、再発防止の徹底を図った。
4	訪問介護事業所 (令和5年3月) (匿名の電話)	交差点で信号が青に変わった時、左へ曲がろうとした車を社会福祉協議会の軽自動車が至近距離で追い越していったため危ない。	運転していた職員へ運転マナー等について厳重に注意し、所属職員全員に情報を共有し、運転マナー等の徹底を図った。 また、全事業所に苦情内容を伝え、社会福祉協議会の看板を背負っていることと、安全運転と運転マナーについて再度徹底するように周知した。

