

資料 1

令和6年度苦情受付内容について(令和6年4月1日～令和7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	0	0	0	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0
10月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11月	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2

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	1	0	0	0	1
口頭	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
電話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	1	1	0	0	0	2

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	0	0	0	0	0	0
家族	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
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	0	1	1	0	0	0	2

4. 年度別苦情件数

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件 数	2	4	4	2	2

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6年5月) (利用者居住市 営住宅駐車場に て自治会長より)	駐車場を利用する際に「ヘルパー巡回中」と車内の見える所に置いていなかった。自分が許可を出して止めさせている駐車場なので、気を付けてほしい。	ヘルパー利用契約時に本庁包括、市都市整備課へ確認し、駐車場に停めても良いということで停めていた。数回訪問してからヘルパー車に「違法駐車」という張り紙がされ、自治会長宅の居室番号が記入されていた。 自治会長宅へ訪問し、「ヘルパー巡回中」と車内に置くことで他に周知することとした。 ※市営住宅を管理している市都市整備課へ事情説明したところ、他事業所からも自治会長に対しての苦情（駐車場関係）があるとのこと。自治会長に駐車場の管理は依頼していないので、何かあったら市へ連絡してくださいとのことだった。 (現在ヘルパー車は、近隣の方の駐車場に停めている。)
2	松籟荘 (令和6年11月) (入所者居室にて 入所者の娘より)	入所時に持参した2枚重ねの毛布が無くなったほか、入所してからこれまでに私物の衣類等が無くなった。(R5.3月入所)	毛布について、本人の居室、リネン室、また本人が持って行ったと話す二人の入所者の居室を確認したが無かった。衣類については、搜索にあたり本人に特徴等を確認したところ詳細を記憶していなかったため、探すことができなかった。 <本人の状況> これまで、本人から衣類が無い等の申し出があり、その都度、一緒に居室内を探していた。無いと訴えがあったものは、タンスの中等にあたり、他の場所で見つか

		ることがあったので、その都度本人に手渡していた。 その際本人は、他の入所者が持って行き、自分がない時に戻していると、特定の二人の入所者に盗られているという訴えをしていた。当時は居室を2階にしていたが、物を盗られたという訴えが多かったため、より見守りが可能な1階に居室を移した。こういった状況は、娘さんには電話や面会時に報告している。 ※今後の対応、対策として本人の外出外泊時は居室の施錠を確実に実施することとし、見守りを継続する。
--	--	--