

◎令和3年度 ご利用者様属性別に見た苦情の内容

区分	受付件数	ケア・サービスの内容	職員の接遇・態度	連絡・伝達	説明・情報不足	個人情報	被害・損害	その他（不明を含む）
博愛福祉会	48	18	4	8	10	2	0	6

◎令和3年度 苦情の対応状況と結果

年度	対応件数	対応状況					結果		
		周知徹底	説明	話し合い	お詫び・謝罪	その他（不明を含む）	納得	継続	その他（匿名を含む）
令和3年度	48	3	16	2	25	2	47	0	1

◎主な苦情

苦情の内容	詳細	苦情の対応状況
サービス内容の改善	介護用品を遠方で購入している。 (送料で割高になっているのではないか。)	まとめて購入しているため、割安になっていることを説明した。
サービス内容の改善	自己負担上限額管理票原本漏れ	大西メディカルクリニックと事業所のWチェック体制で、 記入の徹底と確認を周知徹底した。
送迎車の運転について	送迎車が、方向指示器を出さずに急に車線変更を してきたので、急ブレーキをかけた。	NAUTOを確認し改めて安全運転の徹底を指導した。
個人情報の管理について	他の利用者様の領収証が郵送されてきた。 (郵送物の誤送)	誤送について謝罪し、送付時の事務処理について周知徹底した。
近隣への対応	利用者様宅への訪問時に駐車していると、 道幅が狭いため対向車が交わせない。	近隣のお寺のご理解を得て、利用させて頂くことができた。