

◎令和4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 | 19   | 10         | 2        | 2     | 3       | 2    | 0     | 0          |

◎令和4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4年度 | 19   | 2    | 6  | 2    | 4      | 2          | 3  | 0  | 0          |

◎主な苦情

| 苦情の内容      | 詳細                                   | 苦情の対応状況  |
|------------|--------------------------------------|--|
| 利用料請求の疑義   | 入院中の利用料請求があったとの苦情                    | 利用状況を精査し誤請求を確認、返金しお詫びする                                |
| サービス時間の遅れ  | 計画の時間になっても訪問がなく、連絡もない、遅れてこられお詫びもなかった | スケジュール調整が整わず予定訪問が遅れたことを謝罪、また訪問時間変更時は必ず連絡することで納得される     |
| サービス計画への不満 | 個別機能訓練計画書が届くも日付のずれ、内容の説明不足との苦情       | 他の同居家族へ報告しすでに了解を得ていたことを説明し了解を得る                        |
| ターミナルケアの不満 | ターミナルの利用者への言葉使いにより本人が傷ついたとの苦情        | 本人・家族の意向を再確認しターミナルへの思いを共有するとともに、担当者を定めることで、訪問継続の了解いただく |
| 預り金の残高への不信 | 預り金不足を立替し、その報告しておらず追加の請求に疑問を持たれる     | これまでの残高明細を説明し誤解を解くとともに、今後の金銭の扱いを相談し了解を得る               |