

## 令和4年度苦情報告

### ◎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）
日の出福祉会	51	14	23	5	5	2	2	

### ◎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	51	17	15	2	17	0	46	1	4

### ◎主な苦情

苦情の内容	詳細	苦情の対応状況
肖像権の侵害	利用は希望するが広報等への写真掲載は拒否していたが、広報誌に写真が掲載されていた	担当者が長期休暇で、連絡不行き届きを謝罪、広報誌を作り直した
運動会の参観人数変更	当初未就園児の制限により、仕事を休んで対応する予定が未就園児は制限しない方針変更があった	送迎時直接謝罪を行うとともに、運動会あいさつで園長より全体に混乱についての謝罪を行う
安全運転義務違反の疑い	市道で事業所の車の運転により危険な思いをした	事業所の運行確認で車両を特定し電話でお詫びする、全職員に安全運転の徹底を周知した
担当職員変更希望	認知症の理解について担当職員の交代を希望する申し出を受ける	担当者を変更することで合意する
サービス内容の疑義	時間・内容が不十分との申し出を受ける	市へ報告するとともに、提供時間を訂正し再請求する