

令和5年度 博愛福祉会苦情報告

◎ご利用者様属性性別に見た苦情の内容

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）
34	21	6	3	1		1	2

◎苦情の対応状況と結果

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）
34	7	6	6	13	2	32		2

◎主な苦情

苦情の内容	詳細	苦情の対応状況
居室の環境整備	コロナで居室への入室制限があり、家族も報室できない中、環境整備は細やかにできているのか	話し合いの場で、環境整備だけでなく利用者に関わることの制限が一番の不満とのこと、面会方法で新しい提案をさせていただき納得される
外構の植込みの手入れができていない	玄関横の植込みの手入れができていないので、雑草の種が近隣に飛散し迷惑だ、除草してもらえないか	業者に依頼し除草・剪定してもらい、外観もよくなる
施設利用の排泄コントロール	利用後排便コントロールができず困っている、状態に応じて服薬させてもらっていないのでは	話し合いの結果、自宅では排便の対応が施設のようにできないので、服薬のコントロールの状況をこれまで以上にきめ細やかに対応していくことで納得いただく
訪問後の転倒	ケアマネジャーさんが訪問に来ていただいた後、玄関で自力で戻れず、転倒していた	お詫びを行い、今後の訪問は、家族の在宅時に行うようにすることで理解をいただく
携帯電話の水没	利用者の携帯電話が帰ってきたら、水没のサインがでている状態になっていた	お詫びし弁償を申し出るも、長期間使用していて交換時期なので問題ないとのことと弁償は不要とのこと