

令和5年度 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）
25	15	4	1	3		1	1

◎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）
25	5	9	5	5	1	24		1

◎主な苦情

苦情の内容	詳細	苦情の対応状況
マスク着用の是非	コロナウイルスが5類へ扱いになっているのに、園の職員はいつまでマスクを着けているのか	園におけるマスクの着用についても説明を行い、職員に対してもマスク着用による弊害も伝える
送迎車による交通違反疑い（匿名）	施設の送迎者が信号無視をしているのを発見した、高齢者を送迎する車としてはいかがなものか	車輛の特定を行うとともに、運転手に事情を確認する、黄色で通行したが赤信号ではなかったとのこと
怪我の報告が行われていなかった	帰宅後左肩部に大きな傷があることを親が発見し園へ確認の電話がある	怪我を負った時点を、時系列で説明し理解を得るとともに、報告が行われなかったことのお詫びを行う
要介護度の変更を知らされなかった	介護度が高くなり、利用料の変更があるにもかかわらず、調査があることすら知らされていなかった	お詫びを行い、今回の調査結果を丁寧に説明し理解していただく
尿漏れについての対応	排泄のことについての説明不足やデリケートな状態説明ができない	今回担当した派遣保育士を担当から外し、全体でミーティングを行い保護者に謝罪説明を行う