

令和6年度 苦情報告

◎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）
令和6年度	高齢者	20	8	5	2	1	0	2	2
	保育	17	5	7	3	1	0	1	0
	合計	37	13	12	5	2	0	3	2

◎苦情の結果

対応件数	結 果		
	納得（終結）	継続	その他（匿名を含む）
37	33	1	3

◎主な苦情

	苦情の内容	詳細	苦情の対応状況
高齢者	救急搬送時の情報提供不足	病院で付添夜勤職員(介護)の説明が不十分で、家族が不安に感じた	救急搬送の付添看護職員の検討、記録の重要性を会議にて徹底、周知する
	義歯の紛失	日常つけていた義歯がなく、搜索するも見つからず 家族へ報告	加齢により義歯再作成は歯科医より困難とのこと、食事介助方法・義歯の管理徹底を会議において周知する
	送迎の安全配慮	送迎後家族が確認すると利用者が自宅におらず、屋外にいた	家族・ケアマネと送迎時の方法について確認し、ドアを閉め家族に連絡をすること
保育	安全管理不足	お迎え時間に、園児のみで職員の姿が見えなかったことについて相談を受ける	保護者へ謝罪するとともに、職員会議を開き管理面で手薄になる時間帯の確認と保護者対応ルールの徹底を行う
	オムツ交換の不備と職員の不適切な発言	保護者様からオムツ交換の不備の苦情があり、担任は対応不足を認めたが、職員の経験不足を理由に挙げた。保護者様は翌日、主任にこの発言と合わせて改めて苦情を伝えた。	園側は謝罪し、排尿リズムの個別チェック、チェックリスト作成、職員への指導など再発防止策を講じた。また、この苦情を教訓に、他のクラスでも同様の取り組みを周知徹底した。