

令和3年度 苦情処理解決報告

1 施設別苦情受付件数

施 設	苦情件数
特養 (多床室)	2
(ユニット型個室)	3
デイサービスセンター	2
居宅介護支援事業所	1
合 計	8

2 苦情申出人

施 設	苦情件数
本 人	0
親	0
子	8
そ の 他	0
合 計	8

3 区分別苦情受付状況

区分	件数	内容	結果
ケア内容に関 わる事項	2	・衣類の破損について	説明と改善策を実施
		・乳液の所在不明について	説明と改善策を実施
個人の嗜好、 選択に関わる 事項	1	・施設入所の時期について	説明により了解
その他	5	・面会の連絡について	謝罪と改善策を実施
		・対面面会の要望	説明により了解
		・ショートステイの荷物チェックについて	謝罪と改善策を実施
		・デイサービスの送迎について	謝罪と対応策を実施
		・デイサービスの荷物チェックについて	謝罪と改善策を実施