

介護保険サービス利用に関する苦情対応について

1 苦情件数について（事業者指導係に寄せられたサービス利用に関する苦情）

年 度	内 容
令和3年度	サービスの質（1件） 管理者・従事者の態度（3件）
令和4年度	サービスの質（1件） 管理者・従事者の態度（3件） 説明・情報の不足（2件）
令和5年度	サービスの質（2件） 管理者・従事者の態度（2件） 説明・情報の不足（1件）

※聴き取り調査や実地調査等の行為を行い、問題の解決を図った件数を計上。
相談に類するもの（問い合わせや情報提供、報告等）の件数は計上していない。

介護保険サービス利用に関する苦情対応について

2 苦情内容について

	内 容
サービスの質	・食事量 ・入浴の機会の確保 ・体調不良者への対応 ・送迎時間の相違
管理者・従事者の対応	・面会の際、施設側からの挨拶がない。入所者について良いことよりも悪いことの話しかしない。 ・高圧的な態度 ・サービス提供した内容 ・視覚障害のある利用者への対応 ・認知症の利用者への対応 ・退所にあたっての対応
説明・情報の不足	・家族に対しての説明不足、受け取りの相違 ・入所者に対して、施設側から日常生活の様子を知らせてもらえない。