

苦情の受付状況

令和3年4月から令和4年3月

苦情受付件数 5 件

苦情の内容(上記の内訳)

ア.ケアの内容に関わる事項	5	件
イ.職員の言動又は態度	0	件
ウ.個人の嗜好・選択に関わる こと	0	件
エ.制度、施策、法律に関わる こと	0	件
オ.その他	0	件

改善状況

ア.改善した	5	件
イ.改善に向けて取り組み中	0	件
ウ.その他	0	件

■ 苦情受付窓口について

【輪島市三井町の事業所】

苦情解決責任者：施設長

特別養護老人ホーム、 短期入所センター	☎0768- 26-1661	☎0768- 26-1751
デイサービスセンター、 訪問介護センター	☎0768- 26-1910	☎0768- 26-1751
居宅介護支援事務 所、配食サービス	☎0768- 26-1788	☎0768- 26-1778

【輪島市堀町の事業所】

苦情解決責任者：センター長

認知症対応型デイ、元気 デイ、訪問入浴介護セ ンター、居宅介護支援 事務所	☎0768- 23-4165	☎0768- 23-4166
--	-------------------	-------------------

Eメール atenoki@skyblue.ocn.ne.jp

行政やその他の苦 情受付機関

輪島市健康福祉部福祉課

〒928-8525
石川県輪島市二ツ屋町2字 29 番地
電話番号：(0768) 23-1159
FAX 番号：(0768) 23-1196
Eメール：kaigo@city.wajima.lg.jp
受付時間：午前8時30分～午後5時1
5分(土・日曜日、祝日を除く)

石川県国民健康保険団体連
合会

〒920-0968
石川県金沢市幸町12番1号
(石川県幸町庁舎5階)
電話番号：(076) 231-1110
FAX 番号：(076) 231-1601
Eメール：kaigo110@sr.incl.ne.jp
受付時間：午前9時～午後5時
(土・日曜日、祭日を除く)

石川県福祉サービス運営適
正化委員会

〒920-8557
石川県金沢市本多町3丁目1番10号
石川県社会福祉会館2階
社会福祉法人
石川県社会福祉協議会内
電話番号：(076) 234-2556
FAX 番号 (076) 234-2558

■ 受付及び対応記録

- 1 ■ケアの内容に関わる事項
(入居者より)
やめてほしいと言ったのですが、やめてくれなかった。痛い思いをした。
(対応)
入居者に謝罪し、痛みを伴うケアを行わないことを説明し同意を得ました。
■第三者委員に報告済
- 2 ■職員の言動又は態度
(家族より)
家族の介護が充分でないと否定する物言いが怖い。担当のケアマネを替えてほしい。
(対応)
担当ケアマネを変更する。
■第三者委員に報告済
- 3 ■ケアの内容に関わる事項
(家族より)
お薬の介助をお願いしていたが、お薬の準備がされておらず、飲ませなかったと聞きました。薬の準備がされていなかったら連絡してほしい。
(対応)
お薬の置き場所を確認し、服用してもらいました。家族との連絡を密にする。
■第三者委員に報告済
- 4 ■その他
家族より
担当しているケアマネの事業所を替えてほしい。あての木園のケアマネにしてほしい。

- (対応)
担当ケアマネに事情を説明し、あての木園ケアマネに変更する。
■第三者委員に報告済
- 5 ■その他
(利用者より)
担当のケアマネを替えてほしい。
(対応)
担当ケアマネを交替する。
■第三者委員に報告済
- 6 ■職員の言動又は態度
(利用者より)
薬を職員に預けたが、職員がいなかったので預けた自分の薬を飲んだら職員から怒られた。パッドがないのでトイレトーパーを挟んでいたら職員から怒られた。
(対応)
謝罪する。職員の口調や言い方に気をつける。
■第三者委員に報告済

■ 未処理の状況

なし

■ 年度別苦情受付状況

平成28年度	24	件
平成29年度	21	件
平成30年度	5	件
2019年度	9	件
令和2年度	8	件
令和3年度	6	件