

苦情の受付状況

令和4年4月から令和5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

石川県輪島市ニツ屋町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15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 (利用者より)
職員に服を引っ張られて、倒され骨折して入院した
(対応)
利用者の思い違いであり、家族は理解しているが、利用者本人が強く「服を引っ張られ、倒され骨折して入院させられた」と思っているため、本人の思いを聴き取り、対象となっている職員を他の部署を担当することとしました
■ 第三者委員に報告し助言をもらいました
- 2 (利用者の家族より)
「外出着は施設で洗濯しないで下さい」とお願いしていたが、洗濯をしてしまい、衣類がぐしゃぐしゃになってしまっている
(対応)
外出着については、自宅で洗濯してもらうようお願いをしました
■ 第三者委員に報告し助言をもらいました
- 3 (利用者の家族より)
「送付された記録が誤りだらけ。日付やお世話した記録、名前など誤りが多すぎる。ちゃんと確認しているのですか。」「他の方にも誤りだらけの記録を送っているのですか。」
(対応)
謝罪を行い、職員間で記録の間違いが無いか確認を行い、提出することにしました
■ 第三者委員に報告し助言をもらいました

- (利用者より)
食事に髪の毛が数本入っており、食べられなかった
(対応)
4 調理業務中にユニホームの清潔保持、盛り付け後のチェックなど徹底していきます
■ 第三者委員に報告し助言をもらいました
- (利用者の家族より)
「高齢なので仕方ないところがありますが、近くにいたので最期を迎える前に連絡が欲しかった。死に目に会いたかった。」
(対応)
5 家族の思いを傾聴し、家族に対して丁寧な説明や同意の確認を行うことを職員間で確認し、家族の繋がりや家族の思いを尊重するサービス提供に努めることを共有しました
■ 第三者委員に報告し助言をもらいました

■ 未処理の状況

なし

■ 年度別苦情受付状況

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
令和 4 年度	5 件