

令和4年度下半期 苦情受付対応状況報告

■ 第三者委員

- ・ 岡野 雅治
- ・ 梅尾 一恵
- ・ 烏田 暁子
- ・ 梅木 幹司

■ 対象期間

- ・ 令和4年度下半期（令和4年10月1日～令和5年3月31日）

■ 苦情受付対応状況（3件）

No.	苦情受付日	対象事業所	苦情申立者	苦情相談区分
1	R4.11	萩市特別養護老人ホームかがやき	利用者	職員対応
2	R5.01	萩市特別養護老人ホームかがやき	家族等	サービス内容
3	R4.12	萩市ヘルパーステーションかがやき	利用者	職員対応

※ 苦情内容の区分と例示

- ・ 職 員 応 対・・・職員の対応や言葉遣い等に関する事
- ・ サ ー ビ ス 内 容・・・食事の内容や居室の環境等サービスの質・量に関する事
- ・ 説 明 ・ 情 報 不 足・・・重要事項説明書や契約書と実際のサービスが異なる等
- ・ 利 用 料 金・・・不当な自己負担を求められた等自己負担額の内容に関する事
- ・ ケ ガ ・ 事 故・・・ケガをするなどの事故があった、所有物が紛失・破損した等
- ・ 権 利 侵 害・・・プライバシー等に関する事
- ・ そ の 他・・・上記の内容に当てはまらない事項