

## 令和6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
- ・梅木 幹司

### ■対象期間

- ・令和6年度下半期（令和6年10月1日～令和7年3月31日）

### ■苦情受付対応状況（1件）

| No. | 苦情受付月 | 対象事業所            | 苦情申立者 | 苦情相談区分 |
|-----|-------|------------------|-------|--------|
| 1   | R6.11 | 萩市特別養護老人ホームかがやき  | 家族等   | 職員対応   |
| 2   | R7.1  | 萩市特別養護老人ホームかがやき  | 利用者   | 職員対応   |
| 3   | R7.2  | 萩市ヘルパーステーションかがやき | その他   | サービス内容 |

※苦情内容の区分と例示

- ・職員対応・・・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