

苦情受付に関する報告

令和7年度の苦情受付の実績について報告させていただきます。

| 施設名 | 苦情受付件数 | 苦情処理解決件数 | 取扱継続中 |
|--------------------|--------|----------|-------|
| 特別養護老人ホーム「みなみがた荘」 | 0 | 0 | 0 |
| 介護老人保健施設「なでしこ苑」 | 0 | 0 | 0 |
| 介護老人保健施設「たちばな苑」 | 2 | 2 | 0 |
| 軽費老人ホーム「やよいの里」 | 6 | 6 | 0 |
| 有料老人ホーム「なごみ苑」 | 2 | 2 | 0 |
| 「なでしこ苑」デイケアセンター | 1 | 1 | 0 |
| 「たちばな苑」デイケアセンター | 1 | 1 | 0 |
| 「みなみがた荘」デイサービスセンター | 0 | 0 | 0 |
| 岡山済生会ヘルパーステーション | 0 | 0 | 0 |
| 「みなみがた荘」在宅介護支援センター | 1 | 1 | 0 |
| 合 計 | 13 | 13 | 0 |

○苦情内容（概要）

- ・浴槽内の汚れについて
- ・職員への対応・言動について
- ・面会等の制限について
- ・請求書の表記方法について
- ・請求金額の計算誤りについて
- ・利用者間トラブルの仲介について
- ・体調不良時の対応について
- ・外出時の対応について
- ・入浴やトイレ使用時の介助について
- ・退院前カンファレンスの結果について

いずれの苦情受付についても内容を確認し、対応、又は説明をさせていただき、職員間でも情報を共有しました。