

9) 苦情等の受付状況

① 苦情等の申出区分

(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

| 受付件数 | 受 付 件 数 | | | | 苦 情 等 の 申 出 者 | | |
|------|---------|-------|-------|-------|---------------|-----|-------|
| | 苦 情 | 意見・要望 | 訴え・不満 | そ の 他 | 利用 者 | 家 族 | そ の 他 |
| 33 | 0 | 18 | 15 | 0 | 13 | 20 | 0 |

② 苦情等の内容

| 職員の処遇 | | | サービスの内容 | | | 他利用者との関わりについて | | | 説明・情報提供 | | | 被害・損額・事故 | | | 権利侵害 | | | その他 | | | 合計 | | |
|-------------|------|------|------------|------|------|---------------|------|------|--------------|------|------|-----------------------|------|------|------------------|------|------|-----|------|------|----|------|------|
| 職員の対応・言葉使い等 | | | 食事内容・居室環境等 | | | 利用者との関わりについて | | | サービス内容変更等の説明 | | | 事故・所有物の紛失・破損・預り金のトラブル | | | プライバシーの侵害・暴力や虐待等 | | | | | | | | |
| 苦情 | 意見要望 | 訴え不満 | 苦情 | 意見要望 | 訴え不満 | 苦情 | 意見要望 | 訴え不満 | 苦情 | 意見要望 | 訴え不満 | 苦情 | 意見要望 | 訴え不満 | 苦情 | 意見要望 | 訴え不満 | 苦情 | 意見要望 | 訴え不満 | 苦情 | 意見要望 | 訴え不満 |
| 0 | 11 | 6 | 0 | 2 | 3 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 18 | 15 |
| 17 | | | 5 | | | 6 | | | 1 | | | 0 | | | 0 | | | 4 | | | 33 | | |

10) 事故等発生状況

(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

| 区 分 | | 事故(レベル1～2) | 事故(レベル3～5) | 合 計 |
|-----------|---------------|------------|------------|-----|
| 件 数 | | 104 | 14 | 118 |
| 発 生 場 所 | 居 室 | 61 | | 118 |
| | 食 堂 | 34 | | |
| | ト イ レ | 3 | | |
| | 廊 下 | 9 | | |
| | 風 呂 場 等 | 5 | | |
| | 外 | 2 | | |
| | そ の 他 | 4 | | |
| 発 生 時 間 帯 | 4:00 ～ 7:00 | 10 | | 118 |
| | 7:00 ～ 12:00 | 28 | | |
| | 12:00 ～ 17:00 | 49 | | |
| | 17:00 ～ 23:00 | 22 | | |
| | 23:00 ～ 4:00 | 9 | | |
| | 不 明 | 0 | | |
| 発 生 状 況 | 骨 折 | 3 | | 118 |
| | 創 傷 ・ 外 傷 | 9 | | |
| | 破 損 ・ 紛 失 | 6 | | |
| | 打 撲 | 8 | | |
| | 看護師等による処置 | 10 | | |
| | 様 子 観 察 | 53 | | |
| | 異 常 な し | 28 | | |
| | そ の 他 | 1 | | |