

9) 苦情等の受付状況

① 苦情等の申出区分

(令和3年4月1日～令和4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
22	1	13	8	0	6	15	1

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			サービス内容変更時の説明等			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、暴力等			その他			合計		
苦情	訴え不満	意見要望	苦情	訴え不満	意見要望	苦情	訴え不満	意見要望	苦情	訴え不満	意見要望	苦情	訴え不満	意見要望	苦情	訴え不満	意見要望	苦情	訴え不満	意見要望	苦情	訴え不満	意見要望
0	7	3	1	0	2	0	0	1	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	3	1	1	13	8
10			3			1			3			1			0			4			22		

10) 事故等発生状況

(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

区 分		事 故 (レ ベ ル 3 ～ 5)	事 故 (レ ベ ル 1 ～ 2)	合 計
件 数		29	158	187
発 生 場 所	居 室	117		187
	食 堂	44		
	ト イ レ	13		
	廊 下	5		
	風 呂 場 等	4		
	外	1		
	そ の 他	3		
発 生 時 間 帯	4:00 ～ 7:00	25		187
	7:00 ～ 12:00	52		
	12:00 ～ 17:00	49		
	17:00 ～ 23:00	30		
	23:00 ～ 4:00	31		
発 生 状 況	骨 折	4		187
	創 傷 ・ 外 傷	41		
	破 損 ・ 紛 失	0		
	打 撲	7		
	看 護 師 等 に よ る 処 置	9		
	管 ト ラ ブ ル	2		
	脳 挫 傷 ・ 硬 膜 下 血 腫	2		
	肺 炎	2		
	死 亡	1		
	介 助 中	1		
	様 子 観 察	81		
	異 常 な し	35		
そ の 他	2			