

令和4・5年度 苦情受付の状況 (令和4年12月～令和5年11月)

受付年月	部署	苦情の種類・内容
令和5年4月	SS	間接苦情 ケア内容に関わる事項 家族からの質問に対する返答の仕方(曖昧な答え方、言い訳をするような答え方)への苦情
令和5年5月	DSB	その他(送迎時間について) 迎えの時間が遅くなった際の対応への苦情
令和5年5月	DSB	ケア内容に関わる事項 入浴介助時の職員の対応への苦情
令和5年6月	特養白寿	ケア内容に関わる事項 転倒事故発生時の対応への苦情
令和5年10月	第二居宅	その他(家族への職員の対応) 担当ケアマネの対応に不満がある(訪問時間を守らない、介護保険サービスの提案がない等)との苦情

※ 施設部門苦情 1件

※ 在宅部門苦情 4件

令和5年12月6日、社会福祉法第82条に基づく苦情解決委員会が開催されました。本会では、例年、外部の第三者委員の先生方及び白寿園家族会代表に受け付けた苦情並びに事業所評価アンケートの結果をご報告し助言をいただいております。介護サービス事業所ではあまり浸透はしていませんが、民間企業では苦情対応で「グッドマンの法則」を念頭にサービスに努めるよう言われます。これは、統計学的に不満を持っていたお客様がサービスに満足した場合、通常のお客様より購買欲が高くなるという理論に基づくものです。本会で、委員の先生より、99%の満足よりも1%の不満の意見を疎かにすることで全てが水泡に帰る恐れがあるというお言葉をいただきました。いただいたご意見にこそ、白寿会のサービスをより良いものにする意義があると考え、今後のサービス提供に努めて参ります。