

苦情・意見要望等報告（2024 年度 受付分）

苦情件数		0 件・		要望 0 件	
No.	担当	申出	主訴の概要	対応の概要	原因・検証
1	短期入所 調整担当	短期入所者 家族	行事(兄弟の卒業・入学・試験・引っ越し)が重なる為、優先順位をつけにくい	2023 年度は、呼吸枠 1 の所に 4 件の希望。一時的に 2 枠にして対応。家族、地域医療の協力もあり。島田市民 1 名、てんかんセンター 1 名、こども病院 1 名と分散。今年度については、2 件の希望。呼吸器 2 枠にして対応する予定。	医療枠 4 の内、呼吸器の対応は 1 名。
2			家族希望通り取れないとショートが利用できない家族への対応。2025/2/25～3/2 希望(予約ー)。2025/4/14～4/19(予約＋)出入り時、お父さんが休みでないと連れて来れない。	2025/4/14～4/19 の希望通りに予約する。	平均 2 泊～3 泊で利用している利用者が多い為、6 日間の利用になると他の利用者が利用できなくなる。お試し(2023/8/14)からかなり期間が空いている為、できるだけ利用して欲しいが利用者、スタッフ共に慣れていない現状があるので短期からの利用にしてほしい。2022 年苦情案件としてあがっているご家族。
3			家族のコロナ感染があり(父・祖父母)、利用前から相談あり。利用当日に抗原検査の実施マイナスであれば、利用可能。当日、周囲のコロナ感染状況↑急遽キャンセルの連絡。	謝罪。既に自宅を出発直前だったので家族はかなり困った様子。	担当相談員に連絡。数日後に再び謝罪。
4			ショート中止のお願い。(利用者スタッフ感染流行によるゾーン隔離、人員不足)	電話連絡をして、謝罪、施設の感染状況について説明、ショートキャンセルの協力をもとめる。感染の可能性を承知での利用可。	感染拡大を防止する為
5			初診察・お試しの待機が 30 件以上ある。催促の電話が家族、相談、病院から数件ある。	催促のあった利用者については、優先順位をあげて初診、お試しの実施。	コロナ渦に初診を中止していた時期の件数が溜まっている。感染症、スタッフ不足でお試し・ショートを制限していた。

過去の苦情・要望受付件数

年 度	件 数	年 度	件 数	年 度	件 数	年 度	件 数
2005 年度	8 件	2012 年度	2 件(うち苦情 1 件)	2019 年度	1 件(うち苦情 1 件)		
2006 年度	15 件	2013 年度	0 件	2020 年度	1 件(うち苦情 1 件)		
2007 年度	20 件	2014 年度	5 件(うち苦情 0 件)	2021 年度	1 件(うち苦情 1 件)		
2008 年度	9 件(うち苦情 6 件)	2015 年度	0 件	2022 年度	2 件(うち苦情 1 件)		
2009 年度	7 件(うち苦情 2 件)	2016 年度	0 件(困難事例 3 件)	2023 年度	0 件(要望 2 件)		
2010 年度	5 件(うち苦情 0 件)	2017 年度	0 件(意見要望 4 件)	2024 年度	0 件(要望 0 件)		
2011 年度	1 件(うち苦情 1 件)	2018 年度	0 件(困難事例 1 件)				