

令和5年度の主な苦情の内容を下記に記載します。
下記の用に対応し、改善していくことを努めています

受付日	苦情発生部署	苦情内容	申出人要望及び処理経過	考察及び今後の対応
4月12日	ほっこりーな	家族より代替利用希望をしていたが、忘れられていた。以前にも依頼をしたことがあるが、伝わっていないことがありケアマネを通して再度施設側に伝えて欲しいとの申し出を受けた。	依頼をしていた事に対し、忘れずに対応してほしい。	家族へ謝罪をしました。家族とのやり取りについては記録が確認しやすいよう旧式の連絡帳を使用していくようにした。
4月25日	ほっこりーな	入浴後に上着を着せてくれなくて、風邪を引きそうになった。	本人が上着を着るのを拒否しても、天候などを考慮して職員が着せる等の配慮をしてほしかった。	家族へ謝罪し、出来る限りの対応をしていくことを伝えました。日頃からの過剰介護が本人、家族に誤解をされてしまうこともあるので、利用者の残存機能を理解し、統一された介護を心掛けていく。
9月12日	ラシーナ	交差点で急に送迎車が出てきて、ドライバーが全然見ていなかった。	急ブレーキを踏みとても危なかった為、注意してほしい。	車を運転する職員には、細心の注意をはらって再発防止に努めるように伝えた。また、交差点だけではなく、運転中の急ブレーキなどにも気を付けるように伝えた。
10月10日	ショートステイ	ショートステイの送迎で、男性が1人で来るようになった。男性職員から「自分は介護の資格はない」と話をされ、以前は2人で迎えに来ていたが、今は1人対応になり不安を感じた。	ショート送迎を2人対応(できれば同性介助)にしてほしい。	送迎業務については現在と同様に、利用者に合わせて添乗職員の必要を考え、1人対応の送迎も継続することとした。 今までも行っていたが、送迎の理解を頂くため契約時に送迎について説明する意識を改めて持つことにした。 令和6年度の制度改正を踏まえ、送迎業務に携わる職員には、認知症基礎研修の受講を実施することにした。
10月12日	従来型特養	県立総合病院で手術を予定していたが、家族宛てに違う医療機関から連絡があった。	なぜ違う医療機関から連絡があったのか説明をしてほしい。	家族からの質問・要望については早急な対応を取るようになる。特に不信感を抱かせてしまったときの対応は事実確認をすぐに行い、できるだけ時間を空けずに家族に連絡をする。
10月12日	ソレーナ	自宅に持ち帰った制作物の記名が「のどか」が「のどカ」になっていた。障害者だから文字が読めないと思って、いい加減に記名しても良いと思われているのかと思うと、親として悲しい。	同様なことがないように気を付けてほしい。障害者を下に見るような態度を改めてほしい。	制作物がソレーナで作られているが、記名に関しては他利用者が好意で書いたものである可能性が高かった。後日、家族に経緯説明と謝罪を行った。
11月8日	ショートステイ	ショートステイから自宅に戻られた際に、ズボンの腰の部分がつれていた。また、尿パットが濡れていた。	ズボンについては、報告をしてほしかった。尿失禁については帰る前にトイレ誘導をしてもらいたい。	フロア職員に、ショートから帰る前に排泄確認を徹底することと、衣類に状態の変化があれば報告してもらおうようにしました。
1月19日	従来型特養	竜爪園が入居者と家族(長女)を取り次がないようにしている。	取り次ぐようにしてほしい。	長男より、手紙や贈り物があった際は、長男に連絡してほしいとの要望があった為、取り次がないようにしている。 長男に長女の意向と苦情受付第三者委員からの助言を伝え、検討して返事をしてもらうことになった。