

令和7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
5月10日	従来型特養	3月分に本人の誕生日プレゼントで刺しゅう入りの靴を頼んだ。納品後に支払いに来ることになっていたが、納品の連絡がなかった。	しっかりと連絡してほしいとのこと。	入居者個人の買い物は見積書をしっかりととってから、購入の確認をし、ご家族へ正確な金額を伝えていく。 ご家族に購入確認後、商品を発注する際に、納期時期を機能訓練指導員に確認し、相談員も納期時期を意識していく。
5月13日	ラシーナ	単位数が変更になったことをケアマネジャーへ連絡するのが遅くなってしまい、自費が出る場合もあるので、もっと早く連絡が欲しかった、6月の予定も立てているので困る。との連絡があった。連絡が4月分の請求の後になってしまった。	単位数の変更は早めに教えてほしい。	ADL維持等加算は1年ごと単位数が決まるため、今年度分を3月中に計算をし、4月の請求前までに単位数がわかるようにする。 請求業務に関わる職員も利得率の算定時期を把握する。
6月20日	従来型特養	土手の草刈りを行っていた職員が歩行者が近くにも作業を辞めず安全配慮が足りなかったため、草刈りを行う上で講習を受けているのか確認すると「年だし、講習も受けてはいない。」と返事があり、返答する姿勢に誠意がなく、不快に感じた。	講習を受け、作業時の安全管理を改めてほしい。	外で草刈りを実施する時は刈払機取扱安全講習で言われている対策を確実に実施していく。
6月29日	ショートステイ	近所の方から本人の様子について話すのを耳にした。話の内容から、ショートステイに関わる職員が本人の様子を外部で話したのではないかと思い、残念な気持ちになった。竜爪園のことをとても信用していてショートステイは利用したいと思っているのでくれぐれも注意してほしい。	今後は注意してほしい。	竜爪園で見たこと、聞いたことを外部では話さないことを再度周知する。 個人情報の取り扱いについて研修を行い、意識を高める。
2月25日	従来型特養	2月23日面会時に前開きとかぶりものパジャマを購入し2着持って行ったが、翌日の面会時にフロアの職員からかぶりものパジャマでなく、前開きパジャマにしてほしいと話があった。	竜爪園からの依頼があっても、どんなものを購入したらよいかわからないので、今後は施設側で衣類を購入してほしい。	フロア内で家族等へ今伝える内容か判断がつかないときは、フロア職員、生活相談員、主任、課長に相談する。 家族への衣類等の依頼は相談員が行うこととする。 特に衣類を重複して依頼しないため、衣類依頼表を個人ファイルに残し、「いつ」「何を」依頼したかわかるようにする。