

2022年度 ご意見受付対応状況

満濃荘

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	4月26日 本部にて受付	地域住民	通所	オートバイに乗り配達物を配達していると、送迎車とみられる車がもの凄いスピードで走り抜けた。事故が起こってからでは遅いと思う。	注意喚起	職員の態度	事実確認を行い、申出人の方に不安をいだかせたことを謝罪した。法人全体で情報共有し、注意喚起を行った。	4月27日 完了
2	6月27日	ご家族	通所	熱があると報告があり、すぐに受診してくれと言われたが、仕事もあってすぐには対応できない。受診も絶対に行かないといけないものか。	改めてほしい	説明不足	当日の連絡が説明不足であったことについて謝罪した。当日の連絡の経緯についても説明を行った。	6月27日 完了
3	11月11日	ご本人	通所	入浴時に他のご利用者が体を搔いているのが気になる。別の風呂に入ったらええと思う。	改めてほしい	サービス内容	入浴案内の時間をその方とずらして入ってもらうようにする。	11月11日 完了
4	12月20日	在宅ケア マネジャー	特養入所	入所されているご家族より聞いた話で、先日さんま焼きの行事と一緒に参加した時に、職員さんがご利用者に「〇〇さんも焼いてもらったら～」と言っていた。施設職員さんが冗談でもそういうことを言っただけかと思う、と言われていたとケアマネより連絡がある。	改めて欲しい	職員の態度	受け付けた内容について、施設内で検討を行う。言われた側、聞く側が不快となる発言を行わないように各部署周知を行う。	12月27日 完了
5	1月30日	家族	特養入所	まんのう町役場より、先週の事故の詳細を知りたいとご家族が言われている。ご家族に連絡して説明して欲しいと連絡がある。 事故の状況を母に聞いたが、良く分からない、施設に電話で聞いたがよく分からない説明であった。	改めて欲しい	説明不足	ご家族に連絡し説明を行う。また連絡先に入っていない方にご利用者の状況はお伝えしないようにしていることもお伝えする。 関係が出来ていない方に状況の説明をする場合は、より慎重に行っていくことを施設内で周知する。	2月13日 完了

2022年度 ご意見受付対応状況

仲 南 荘

番 号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	5月8日	ご家族	通所	5月6日、デイサービスから帰ってきたら左足が腫れて痛がっていた。職員からの報告は特になかったが、どうしたのか。	注意喚起	サービス内容	申出人に謝罪し、①②の対応策について了解をいただく。(①送迎時、前座席との間隔を十分空ける。②ベッド上で排泄介助を行う。)対応策を部署内に周知し、申出人へはご利用時の状況報告や自宅での状況を伺うなどしてコミュニケーションをとり安心してご利用いただけるようにした。 ご意見受付以降はじめてのご利用の際に申出人に改めて謝罪し、足の状態を確認させていただき湿布処置などの対応を伺った。	5月14日 完了
2	5月27日	ご家族	通所	施設でコロナ感染が出たと連絡を受けたので、5月は休むつもりになっていたが、利用予定日にデイの迎えに来られた。突然迎えに来られても困る。どうなっているか。	教えてほしい	説明不足	ご家族に説明不足でご迷惑をおかけしたことを謝罪した。 ご利用についてご家族に連絡や報告を担当する職員は、ショートステイとデイサービスなど事業をまたがって利用されている方への連絡方法や情報共有について確認した。	5月30日 完了
3	12月22日	ご本人	いきがい	昨日「明日からまた仲南荘に行くからよろしく」と電話したのに、迎えに来てくれない。今からでも迎えにきてくれるのか。	教えて欲しい	職員の態度 (連絡不手際)	急いでお迎えに行き、ご本人にご迷惑をおかけしたことを謝罪し、生きがいデイサービスをご利用いただいた。 ご利用者やご家族から連絡をいただいた際はできるだけデイサービスに転送して直接お話いただくようにする。それが難しい場合は、お聞きした内容をデイサービスに確実に申し伝える。	12月22日 完了

4	2月3日	その他 (地域の方)	施設全般	施設で刈り取った草を畑に入れる際、 端の方ではなく、畑の中央に入れてもら いたい。野焼きを自分たちが行っている がいつまでもはできないので今後のこと を考えてほしい。	話を聞 いて欲 しい	その他 (苦情)	あらためてご連絡し、草刈り後の始末につ いて、今後は畑に刈り取った草を入れないこ とをお伝えした。また畑の管理については相 談しながら進めていきたいことをお伝えしし た。	2月4日 完了
---	------	---------------	------	---	------------------	-------------	---	------------

2022年度 ご意見受付対応状況

やすらぎ荘

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	6月13日	ご家族	短期入所	吸入器使用時に残量が無くなり、吸入ができなかった。翌日利用終了となったが、ご家族より残量が少ない物と新品の物を持たせたのに本人が吸入をしてもらえなかったと言っている。使い方が分からなかったのであれば教えておいて欲しい。	改めてほしい	サービス内容	吸入器の預かりは1本と周知されており、新品の吸入器はご本人が持っていたバッグの中にあった。私物チェックが十分でなかったため、全ての荷物のチェックとご本人手持ちの薬についても看護師へ報告することを周知した。	6月20日 完了

2022年度 ご意見受付対応状況

よりあい

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	1月13日	ご家族	入所	本人携帯電話を手持ちしており、昨年12月に連絡した時に、本人から「携帯電話が使えない時がある」と言っていた。職員の方で、定期的に充電をお願いしますと依頼していたが、きちんと充電しているのか？	改めて欲しい	サービス内容	以前、ご家族より充電の依頼があったが、本人自己管理しており、職員も充電するのを忘れていた。ご意見より、夜間帯で充電するよう職員全員で確認し実施していくことにする。ご家族にも報告し了解を得る。	2月28日 完了

2022年度 ご意見受付対応状況

おひいさん

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	6月22日	ご家族	通所	事前に連絡していた時間に迎えにきてほしかった。	改めてほしい	職員間の連絡ミス	送迎職員に事前に伺っていた迎えの時間を周知することを忘れていたことなど経緯を説明し、謝罪した。今後、職員間での情報管理を見直し再発防止に努めることをお伝えした。	7月8日 完了