

## 2024 年度 ご意見受付対応状況

本 部

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	12月25日	匿名	本部	母親の体調のことを近所の人に話していないが近所の人を知っていた。体調などを他の人に話すというのは構わないのか。	話を聞いてほしい	業務上知り得た情報をご近所同士の会話として話した	各施設長・管理者宛に個人情報の取扱いについての注意喚起を各施設で周知するよう伝えた。全事業所の会議等にて周知を行った。申出人からは「知っと思ってくれたらいい」と言われていたため結果報告なしで終了とした。	1月6日完了

## 2024 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	11月18日	ご家族	通所	迎え時にご家族より「外出予定で、帰宅時は孫が対応する」と連絡を受けていた。自宅に帰ると母がベッドで横になっていた。孫から「見に行くと横になっていた」と聞いた。自分で玄関から部屋まで歩いたのか、危なかったと思う。	改めてほしい	サービス内容	ご家族に送り時の対応について説明する。誰も出迎える者がいない場合は、隣の孫の家も含めてご家族の所在を確認することを伝え、謝罪する。	11月19日完了

## 2024 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2日	ご家族	居宅介護	ケアマネを担当していた事業所に不満がある。事業所と話ができないのでどうしたらよいか分からない。	教えてほしい	職員の態度 説明不足 サービス内容	認識不足や非礼について、また訪問が遅くなってしまったこととお詫びする。担当ケアマネジャーの交代、ご相談や連絡先について書面での回答を行う。	5月8日 完了
2	8月20日	ご家族	施設	ご本人が「職員に怒られる」と言うので家族として職員の口調が実際にどうなのかが気になっている。本人の甘えたい気持ちやかまってほしい気持ちがあるのだと思うし、施設の状況も理解しているが、実際のところが知りたい。	回答がほしい 調査してほしい 改めてほしい	職員の態度 サービス内容	ご家族にご来園いただき、日ごろのご本人の様子をお伝えするとともに、職員の口調については、職員全員に再度注意・指導する旨をお伝えし了承を得た。ご本人にもお詫びした。引き続き残存機能を生かしたケアを続けることと、度重なる対応が続いた場合でも口調がきつくならないよう職員に注意した。	8月21日 完了
3	9月26日	ご家族	通所介護	便がだらだらと出ている人はシャワーしかできないのか。湯舟に浸らせてほしい。ずっと寝ているのは本当か。車いすで起きて過ごす時間を作ってほしい。吸引したかどうかをファイルに記入する等して確実に伝えてほしい。クッションがきちっと当たっていない。病院であて方の写真をもっているなのでその通りにしてほしい。今回送迎してくれた職員の言葉遣いは失礼で、教育ができていない。	回答が欲しい 改めてほしい	説明不足 職員の態度	排便があっても湯舟に浸かれるよう、入浴順番は最後に案内する。離床時間は「到着後から入浴まで」と「送迎前 15:30 頃から出発まで」とする。ファイルは確実にご家族に渡す。離床した際の車いすでの座位姿勢は、写真のコピーをいただき、そのように対応する。通所会にて、どんなに良いケアを行っていても伝え方が不適切であればご家族に伝わらないので、それぞれが自分の伝え方について見直すよう話し合った。いただいたご意見をケアマネジャーにも報告し了承を得た。	9月27日 完了

## 2024 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	10月16日	ご本人	いきがい デイ	前回利用の際、買い物中に職員から「時間が過ぎている」と急かされた。また、カートを持ってきてくれたり、商品と一緒に探してくれることもない。配慮が足りない。	話を聞いてほしい・ 改めてほしい	職員対応	お店を出発する時間を予め伝える。探し物をしている様子が伺えたら声をかけ、必要な支援をすることを申し合わせる。職員の買い物後の業務が間に合わない場合は施設に連絡し依頼することを確認した。	11月6日 完了
2	12月30日	ご家族	入所	面会の際に職員に栄養ドリンクを2箱持っていったら「なんでこんなことするんですか」と上から目線でいきなり断られびっくりした。	改めてほしい	職員対応	業務連絡会にてご家族からのいただき物について統一した対応が行えるよう周知した。直接対応した職員からご家族へ直接お詫びした。	12月30日 完了