

2025 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 7 日	ご家族	通所	母がコロナに感染した。満濃荘で感染したなら謝罪があってもよいのではないかな。	改めてほしい 教えてほしい	説明不足 職員の態度	利用日には感染者は誰もいなかったことをお伝えする。またデイサービスで行っている感染対策や発熱者への対応もお伝えする。	4 月 10 日 完了
2	6 月 8 日	ご家族	入所	面会時に首付近に大きな内出血が見られた。内出血の連絡もきていないがどこでどのようになったのか。	教えてほしい 回答がほしい	説明不足	転倒したとかぶつけたという事故は発生していないこと、原因ははっきりとしないことをお伝えする。首元がきつい服が多く、リフト移乗の際に服で擦った可能性があることもお伝えする。皮下出血の発見が遅くなったことを謝罪する。リフトの使用についても説明不足だったため、使用している状況を見ていただき、説明を行う。	6 月 27 日 完了
3	7 月 22 日	ご家族	ショート	面会時に最近失禁があると言われたが、頻度的にはどの程度なのか、下肢のむくみがあると言われたが、顔も腫れぼったい気がする、湿布をもって来てと言われたが、医師に処方してもらうべきではないか、面会時に同じ服を着ている気がする、管理してくれていないのか。	回答がほしい 教えてほしい	説明不足	失禁についてはよく眠られている時にある、下肢のむくみはあるが、その他全身には見られない等の説明を行う。衣類については 4 セットあり、それを順番で着てもらっていることも伝える。わかりましたと回答あり。ご家族へ情報を伝える際は、背景や経緯も併せて報告するように周知した。	8 月 8 日 完了
4	9 月 20 日	ご家族	通所	朝の迎えの時に、サングラスをかけていた。運転中はまぶしさもあると思うのでよいが、家族と話すときはのけるべきではないか。	改めてほしい	職員の態度	サングラスを付けたまま送迎を行うことを不快に思われるご家族もおられることを考え、運転中はサングラスを使用してもよいが、ご家族と話すときにはのけるように職員に周知徹底する。	9 月 27 日 完了

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
5	9月29日	ご本人	ショート	ご本人より電話があり、私に強く当たってくる利用者が3人くらいいるので何とかしてほしい。	話を聞いてほしい	利用者間トラブル	該当される方と利用日が一緒になる際には席が近くならないように配慮することとした。	10月22日 完了
6	10月12日	ご家族	ショート	持参した薬を職員から飲んではいけな いと言われ飲まずに帰宅した。薬局から施設に連絡してもらったが情報が届いていないのか。持参した薬をなぜ飲ませていないのか。	回答が欲しい	説明不足	飲まなくていいとは伝えていないが、職員は薬を頓用として認識しており、痛みがなければ飲まなくていいとお伝えしていた。ショート利用時に服用する薬を1回分ごとにセットして持ってきていただくようご家族にお願いし、不明な点はご家族に問い合わせることを確認した。	10月17日 完了
7	10月31日	ご家族	入所	10/26に体調の変化が見られたことを10/30に連絡が来た。生命に関わることでなので早めに連絡が欲しい。	教えてほしい 改めてほしい	説明不足	10/26 昼食後に顔色不良、呼びかけに返答なし。血圧測定できず血中酸素濃度 80%台。その後、回復し安心してしまい家族への報告を忘れてしまった。ご家族に謝罪し、今後は速やかにご報告することをお伝えした。	11月10日 完了
8	11月21日	ご家族	通所	送りの際、玄関内上がり框のところで尻もちをついた。一人で部屋まで連れて行って困ったので、職員に部屋まで一緒に連れて行ってほしかった。	改めてほしい	サービス内容	ご利用者の歩行状態の把握が十分でなかったこと、対応が行き届かなかったことを謝罪。事故発生時にはご家族に任せるのではなくきちんと対応し、身体状態の確認を行っていく。	11月21日 完了
9	11月29日	ご家族	ショート	腰が痛い ため受診に連れて行ってほしいと本人から家族へ連絡があった。施設での健康管理、状態把握、家族への連絡はどうなっているのか。施設では決まっていることかもしれないが家族への説明がなかった。	説明をしてほしい	説明不足	連絡や報告が不十分であったこと、連絡体制を説明できていなかったことを謝罪。携帯電話をお持ちの方に対して、連絡についてご本人とご家族と確認、共有できるようにする。確認等が必要であれば施設から早めに連絡をすること。ご家族からの問い合わせに対してきちんと説明することを確認した。	11月29日 完了

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
10	3月23日	ご家族	通所	デイでの入浴の際、他利用者の前で「ズボンが濡れているから替えましょう」と男性職員に大きな声で言われて辛い思いをした。その対応に問題があるのではないか。	改めてほしい	職員の態度 サービス内容 権利侵害	ご本人への配慮がなかったことを謝罪。女性職員が対応するように変更。着脱に男性職員が配置となる時はパーティションを置いてプライバシーを保護したうえで入浴していただくようにお伝えし、ご本人・ご家族の了承を得た。	3月25日 完了

2025 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	4 月 14 日	ご家族	通所	「退院後、入浴時に髪や身体を洗う時にほったらかしにされる。デイサービスをやめようか」と本人が言っている。 私も頻繁に訪問できないので、デイサービスに行ってくれないと困る。	改めて欲しい	職員の態度 サービス内容	入院前は入浴動作は自立していた。退院後、身体の動きが以前より悪くなり、介助の必要性が増えていたにもかかわらず、対応が不十分だった。本人に謝罪し、体調の変化や機能低下により不安なときは声をかけて欲しいことを伝える。在宅生活を考慮して、自分で行うことは行ってもらう方針ではあるが、ご利用者への配慮を大切にしよう周知する。	4 月 15 日 完了
2	7 月 15 日	ご家族	施設	状態報告の電話をもらったが、今は点鼻薬をしていないと聞き、疑問に思った。どうして点鼻薬をしていないのか。	教えて欲しい	説明不足 記録の内容不足	R2.5 月入所時は点鼻薬をしていたが、R3.4 月に医師と確認し中止になった。当時は夫の面会が多かったが、報告したという記録は残っていない。対応策として、記録する際は後から分かるように明確に記入すること。他のご家族に話したとしても、契約者には必ず報告すること等を周知する。ご家族に説明・報告が不十分だったことを謝罪し了承を得る。	7 月 16 日 完了
3	12 月 2 日	ご家族	入所	亡くなる前日に状態報告を受けた際、「ご飯は食べてません」という言い方をされ冷たく感じた。	話を聞いてほしい 改めて欲しい	職員の態度	配慮が欠けていたことを謝罪。ご家族への報告時には淡々とした形式的な報告ではなく、気持ちに配慮した伝え方をすること、普段の話し方や口調を意識していくことを指導、周知した。	12 月 5 日 完了

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
4	12月18日	ご本人	入所	職員さんに頭や手を叩かれて痛かった。 それが辛い。	話を聞いてほしい 改めて欲しい	職員の態度 対応の漏れ と遅れ	ご本人とご家族に謝罪。該当職員には複数回面談を行い指導。受付けた日より前に同様の訴えが聞かれていたが、その際情報は全体で共有されずに一部のみであったこともあり、今後は躊躇せずに上長に報告することを確認し、迅速に対応していく。全てのご利用者に対しての職員の声掛けや対応を見直すよう話し合いを行った。	1月5日 完了
5	2月2日	ご家族	入所	餅が好物なので施設でも食べさせてあげたい。持参してもよいか。	教えてほしい	確認しておきたかった	リスクの高い食品の預かりはできないが、面会時にご家族見守りの元、食べていただく。食べる時は職員への声掛けをお願いする、外出の機会を利用して食べていただいても構わないなどと提案をした。今後、他利用者においても個別に検討していく。	2月13日 完了
6	2月3日	近隣住民	施設	子供の飛び出しもあるかもしれないので十分にスピードを落として安全に通行してほしい。	改めてほしい	車両走行速度 認識不足	決められた送迎ルート以外のルートを選択する場合には上司に相談を行う。また、私道は徐行にて走行する。付近は通学路になっているため常に児童の飛び出しについて注意する。送迎業務にあたる職員にて共有した。	2月13日 完了
7	3月8日	ご家族	入所	何度も排泄のお願いをした際、きつく言われ本人が落ち込んでいた。高齢者の排泄状況や個人差があることを理解して関わってほしい。何度も訴えることもあると思うが、寄り添い、優しく対応してほしい。	改めてほしい	職員の態度	ご本人に辛い思いをさせてしまったことを謝罪。不十分な対応であったことをご家族に謝罪。排泄の状況を共有すること、介助者の言葉や態度がご利用者に与える影響を意識すること、対応が難しい時は他チームにも協力を求めること、ご本人の日中の過ごし環境を整えることを申し合わせた。	4月7日 完了

2025 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	4 月 25 日	ご家族	短期	利用状況の手紙に、「衣類に鼻血がついたのでハイター消毒をしたが汚れが落ちなかったと書いていた。もう少し詳しい状況を知りたい。」と電話連絡を受ける。	教 え て ほしい	説明不足	直接対応した職員に状況を確認し、ご家族へお詫びする。利用状況に変化がある場合は、その都度担当者より連絡する事を 5 月の介護会で周知する。	5 月 24 日 完了
2	7 月 3 日	ご家族	短期	入院中に「義歯の手入れができていない。誤嚥性肺炎なら義歯の汚れが原因と報告を受けた。口腔ケアの状況を聞きたい。」とケアマネを通じて連絡を受ける。	改 め て ほしい	サービス 内容	朝、昼食後は声掛けにてご自身で歯磨きをしているので確認はしておらず、夕食後はポリデント対応をしていることを報告する。今後は確認しながら必要な介助を行うことを伝える。	7 月 10 日 完了
3	8 月 24 日	ご家族	入所	入院中に「口の中が真っ白で入院の原因ではと報告を受けた。確認をしていないのか。」と電話連絡を受ける。	改 め て ほしい	サービス 内容	歯科衛生士の指示で舌苔ケアをしているが、拒否が多い事や、8 月の感染対策中は疎かになりがちだったことを報告する。退院後は歯科往診を受けることもできると伝える。	8 月 26 日 完了