

## R3年度苦情報告

施設	事業所	件数	苦情と対応
一空園	通所	2	・職員の言葉掛けが傷ついたと不満を訴えられた。→対応職員・サービス担当者・課長と再発がないよう話し合いご本人へ謝罪行う。 ・送迎ルートについての不満を訴えられた。→対応職員・サービス担当者・課長話し合い送迎ルートの改善策を作成しご本人に謝罪を行う。
	包括支援センターあんま	3	・職員の対応が不愉快。→事業所職員・市役所担当者と話し合いご利用者のニーズを丁寧に聞き取り対応することを決定する。 ・職員の言葉掛けが不満。→事業所職員・市役所担当者と話し合い本人に寄り添った支援に今以上、心がけていくことを決定する。 ・ファックス誤送信 → 誤送信先に謝罪をし、番号登録を徹底するように対応する。
	全事業所	1	運転が危ないと電話で匿名の連絡がある。→管理職で周知し、全職員に注意を促す。
豊田一空園	全事業所	1	運転マナーを改善して欲しいとメールで匿名の連絡がある。→管理職で周知し、全職員に注意を促す。
	特別養護老人ホーム	3	・預かり金の使用用途についての不満を訴えられた。(2件) → 預り金の明細についてご説明・定期的に明細書の送付をとお伝えし謝罪する。 ・病院からの退院日程調整への不満を訴えられた。→担当職員から事情を説明し謝罪しご理解いただいた。
あんしんの里	訪問介護	1	依頼の時間に遅れてしまう。→訪問時間等の変更を見落とさないように職員間で周知し、ご本人に謝罪しご理解いただいた。
	短期入所	1	コロナ陽性者の発覚からの経過の報告が不足していると訴えられた。→謝罪を行い、ご家族やケアマネに経過内容をしっかり報告していくこと伝える。
	特定施設入居者生活介護	1	職員の言葉掛けが傷ついたと不満を訴えられた。→対応職員・サービス担当者と再発がない様に徹底するよう周知。ご本人へ対応不備に関して謝罪行う。
	通所	2	・排泄介助での清拭が不十分だと不満を訴えられた。→対応職員・サービス担当者と話し合い清潔を保つことを第一優先とし排泄チェックを複数職員でチェックしていく事を周知、ご本人に謝罪しご理解頂けた。 ・職員間の情報共有不足により食事提供への不満があると訴えられた。→重大な内容にも関わらず、職員の認識が薄かったことに対し謝罪をしご理解いただいた。
ゆやの里	ケアハウス	1	ご家族との福祉用具購入に対する必要性の認識違い。→サービス担当者・対応職員との話し合いを行い説明が不足していたことを認識。経緯等をご説明・謝罪を行いご理解いただいた。
	ショートステイ	1	入浴サービスの利用ができなかった。→サービス担当者と話し合い情報共有と確認不足として再発防止策を作成、謝罪をする。
リッツハウス磐田	サービス付き高齢者住宅	1	入居者間のトラブルに介入して欲しい。→ご本人との話し合いを行い今後の対応改善をお約束し、ご理解いただいた。
梅香の里	特別養護老人ホーム	1	職員の言葉掛けが傷ついたと不満を訴えられた。→課長・ユニットリーダー・フロア職員とケアの再確認を行い、ご本人に報告、同じ思いをしないで暮らせるよう全フロア職員で努める旨を伝え、ご理解いただいた。
	デイ	1	ケガの処置方法に不満を訴えられた。→看護師、デイサービス職員と話し合いを行い、確実な情報提供と職員周知、処置を実施し、再発防止に努めていくことをご家族に伝え謝罪する。
	居宅介護支援事業所	1	訪問時の対応に不満を訴えられた。→課長・担当職員と話し合いをし、情報共有不足と認識しご本人・ご家族に後このような事がないよう十分気をつけることをお伝え、謝罪する。