

令和7年度 苦情対応の状況（入居者・一般）

	申出者	苦情・意見の内容	対応内容
1	受付日：R7.6.2 申出者：入居者 内容：物品の破損	本人のボトルを乾燥機にかけて変形させてしまい、その場では謝罪を受け入れられるが、後日弁償の要求を受ける	相談員より改めて謝罪を行い、ご本人が使用されていたものと同様の物を準備しお返すする。
2	受付日：R7.7.1 申出者：入居者 内容：ケアの内容に関する事	R7.6.27の入浴時、順番の声がかからない為、浴室に確認しに行くと掃除まで終わっていた。その場の謝罪はあったが、すぐに理由の説明に来てほしかった。	相談員より改めて謝罪し、職員でも話し合い、入浴時の職員体制が変更になっていた事、職員もすぐに伺って話を聞かせて頂ければよかったと感じていることお伝えする。「私もこんな性格だから気にしてしまっている。職員さんが忙しいのも分かるんです。」と納得される。
3	受付日：R7.11.26 申出者：入居者 内容：ケアの内容に関する事	満足度調査にて「施設サービスに関する意見」を抜粋。	満足度調査の結果を全職員に周知する。また行事や活動に対する意見については令和8年度事業計画に反映できるよう取り組みを行った。
4	受付日：R7.11.26 申出者：入居者 内容：ケアの内容に関する事	満足度調査にて「施設的环境に関する意見」を抜粋。	満足度調査の結果を全職員に周知する。ご自分で居室の掃除をされる方であっても、定期的に職員が手の届かない所等気にかけていく必要性について共有。
5	受付日：R7.11.26 申出者：入居者 内容：ケアの内容に関する事	満足度調査にて「掲示物に関する意見」を抜粋。	満足度調査の結果を全職員に周知する。広報誌や掲示物のみでなく、一時的なお知らせ等についてもいただいた意見を参考に改善に努めた。
6	受付日：R7.11.26 申出者：入居者 内容：ケアの内容に関する事	満足度調査にて「入居者対応に関する意見」を抜粋。	満足度調査の結果を全職員に周知する。スピーチロックや不適切ケアに関する園内研修を実施。外部研修として動画視聴による虐待防止研修を実施。
7	受付日：R8.2.2 申出者：入居者 内容：ケアの内容に関する事	1/30 夜間帯、入居者より連絡があったとのことで警察来園。ご本人に確認すると「身体が自由に動かないから、迷惑をかけると分かっていたけど、救急車に電話した」とのこと。警察へは間違えてかけていた様子。	意図的に外部へ連絡を行った背景には、「職員に言ってもすぐに対応して貰えない」等の心理があったことについて、職員間で共有を行う。その他の要因として排便コントロールが上手くいかなかった、ご主人の命日が近かった等もあった。その後、ご本人より「迷惑かけました」との言葉聞かれている。

8	受付日：R8.2.24 申出者：入居者 内容：ケアの内容に関する事	2/20 地域包括ケア推進課より「本人より話を聞いてほしいとお手紙を頂きました。2/24（火）に別件で来園予定の為、その際に確認します」との連絡を受ける。	2/24 市役所職員にて本人から聞き取りを行う。内容としては、一部の職員が冷たく感じる、年長者に対する言葉遣いをしてほしい、ちゃんと挨拶をしてほしいとのこと。本人に話を伺ったこととお伝えすると「話したらすーとした。心配かけてすみませんでした。ありがとうね」との言葉聞かれる。聞き取り内容については全職員に周知行い、入居者への対応について見直すきっかけとして改善に努めていくこととした。
9	受付日：R8.2.27 申出者：入居者 内容：ケアの内容に関する事	「ちょっと話がある」と言われ、話を伺うと「今日の昼食配膳時に職員より「ハゲ」と言われた」とのこと。	当該職員に対し確認行う。「はげではなくて、浦島太郎みたいだなと言いました」とのこと。その後、相談員より改めてご本人に状況の確認と謝罪を行う。途中より当該職員も同席し、共に謝罪を行う。その後「子供の喧嘩みたいな話ですみませんね。ありがとうございます」と受け入れて頂ける。当該職員については施設長より個別に話を行い改善を求めた。また次年度、全職員を対象に接遇に関する研修を計画した。