

2022年度 苦情・相談

	申出者	苦情・相談内容	申出者の要望	施設での対応
1	関係機関(病院)	発熱がある状態で来院されたが病院所定の経路を通らず、検温等を経ずに受診されることがあった。	病院所定の経路を徹底してほしい。	病院所定の経路を通ることを再共有した。
2	近隣住民	昨夜から機械音がうるさい。	音が出ないように改善してほしい。	業者相談をし、音の原因は設備の作動音であることを確認。再発防止のため、職員は業務終了時に作動状況確認をする事とした。
3	家族	介護保険関係の書類を持参し、職員に預けたが、預けた職員の名乗りがなかった。	大事な書類を預ける時には、預かった職員の名前を伝えてほしい。	保険証等の書類を預かる際には、受取者の名前を伝えて預かることに改善した。
4	家族	入居者本人と美容室へ同行された際、本人着衣の汚れが酷かった。	身だしなみは、しっかりと配慮してほしい。	外出時の身だしなみについての配慮を改めて確認した。
5	入居者	外注店舗の買物支援について。 ①注文した書品と違うことがあり、一度だけではない。②賞味期限が切れる間際の商品が届くことが多い。	当該店舗に対して、①注文内容相違、②賞味期限に対する配慮の改善を要望してほしい。	店舗の担当者に連絡し、改善するという返答を確認した。
6	家族	転倒の報告が、発生から2日後の連絡とは遅すぎる。	事故報告の第1報は当日もしくは、遅くとも翌日には連絡してほしい。	第一報はできる限り当日や遅い時間であれば翌日に報告ができるように改善した。

2023年度 苦情・相談

	申出者	苦情・相談内容	申出者の要望	施設での対応
1	匿名	入居相談で電話をし、担当者が会議中との説明を受けたが、会議が優先で仕方がないことを理解してほしいという風に受け取れた。相談者は、藁をもすがる思いで相談していることを分かってほしい。	今の状況（職員が忙しい）は、個人や施設の問題ではなく、国や制度の課題であるとは思っている。だからこそ、窓口に出る方には誠意をもって多くの人の期待に応えられるような存在であってほしい。それが唯一の救いとなる。	会議は施設内の都合であることをふまえ、電話対応を見直す改善をした。また、相談者不在時の相談連絡にはレスポンスをできる限り早くすることを確認した。