2025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	ご入居者ご家族	ご家族が購入して居室に準備したテレビがなくなっており、他のテレビに置き変わっている。	購入したテレビがどこにあるのか確認して欲しい。	テレビをご家族が購入・持参されていたということを把握しておらず、ご本人との相談のみで寄贈された大型テレビと入れ替えていたため、倉庫に保管していたご本人のテレビを戻した。 今後、居室の物品を伴う設え変更の際には、ご家族にも必ず相談をすることとする。
2	ご入居者ご家族	ご家族がご入居者本人より、職員に頭をはたかれたという話を聞いた。	状況を確認して回答をし、改めて欲しい。	頭をはたいたという事実は確認できなかったが、ご本人が安心して介助を受けられていない現状や職員が介助方法や判断に迷っている現状があることが明確になった。 ご本人とも相談し、介助方法等についての確認や共有を行い、ご家族とも共有した。 ご本人・ご家族は施設の提示する改善策に了承された。

介護老人福祉施設にしがも舟山庵