令和 6年度　3月分　相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
3月1日	特養	【利用者ご家族より】 前回外出した時に使用した車椅子のブレーキの利きが悪くて動いてしまった。管理の問題でありこれが原因で怪我をすることもあるから気をつけてほしい。	受付職員より謝罪しました。今後は、車椅子を使用する前にブレーキの掛かりを点検することを業務にし、手順としてマニュアルに付け加えます。また、月1回ブレーキの点検を実施いたします。
3月5日	特養	【利用者ご家族より】 私的に旧知の職員に声をかけられ、急に小声で「毎日来ているんだって？」と言われたことが気になった。毎日の面会来所等について施設内で話題に上がっていることが原因なのか、当該職員の発言理由を知りたい。	相談受付者より不快な気持ちにさせたことに謝罪しました。当該職員は日頃の面会を目にし、悪気なく自然な会話の中で質問したことでしたが、小声で話をしたこともあり不信感を抱かせてしまった事実を反省しております。今後は不快や不信を与えない接遇を職員全体で心掛けて参ります。
3月25日	特養	【利用者ご家族より】 苑だよりに、面会者へのお願い事項として面会時間より早く到着した場合はラウンジ等で待機して欲しいことが記入されていた。時間前に来て面会をしていた自分のことを指していると思うが、一度もラウンジで待機するよう案内されたことはなく、施設からのお願い事としてお便りを出す前に口頭でも説明してもらいたかった。以前のことにはなるが、入所日当日、施設の事情で決めた迎え時間であったにも関わらず、寒い中、屋外で40分待ったことがあった。そのため、時間について施設側自身は甘いが利用する側には厳しいと思うことがあり、施設にルールがあることは理解しているが、今回のことは納得がいかない。	相談受付者より、苑だよりの発信は特定の面会者に向けた案内ではなかったが、誤解のないよう口頭で説明をする等の配慮に欠けていたことを謝罪いたしました。また、入所日とお迎え時間が大幅に遅れたことについても重ねて謝罪いたしました。今後は、時間に誤りが生じないよう、利用者の送迎時間や使用車両、対応職員等、不足のないよう可視化するとともに当日の部内朝礼にて確認し、最後に職員2者でダブルチェックを実施いたします。また、ご家族等来訪者には日頃から言葉を交わしコミュニケーションを図ることが信頼関係を築く上で大切である事を職員全体に周知して参ります。
3月12日	短期	【利用者ご家族より】 本人から利用時に使用した居室がうるさくて眠ることができなかったと話があった。また、荷物の中に上着や食べ物(海苔の佃煮等)を持参した際、保管場所がわからず、職員に迷惑を掛けてはいけないと思って聞くことができなかったと。また、食費が上がるという同意書にサインしたが、朝食が質素に感じた。	受付担当者より、ご不便な思いをさせてしまったことについて謝罪をしました。今後、利用時には居室の換気扇を常時使用することを避け雑音に配慮します。持参物においては来苑時に本人に何を自己管理とするか選択して頂き、食べ物については食事の際に必ず一緒に提供を致します。食費改訂については改めて説明をさせて頂きました。朝食の内容については貴重なご意見として承らせていただきました。