# 平成27年度4月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

| 事                | 業所         | 内容  | 対応                                       |
|------------------|------------|---|--|
| 4+ <del>**</del> | 0件(うち公     | 表可件)  |  |
| 特養               |            |   |  |
| / UF             | 0件(うち公表可件) |   |  |
| 短期               |            |   |  |
|                  | 1件(うち公     |   |  |
| 通所               |            | かけがわ苑の車輛が十字路で左右<br>を確認せずに右折した。気をつけて<br>ほしい。 | 謝罪の電話をする。お互い事故に遭ってからでは遅いので、気をつけましょうとのこと。 |
| -1.00            | 0件(うち公     | 表可 件)                                       |  |
| 訪問               |            |   |  |
| -                | 0件(うち公表可件) |   |  |
| 居宅               |            |   |  |
|                  | 0件(うち公     | 表可 件)                                       |  |
| 包括               |            |   |  |
|                  | 0件(うち公     | 表可 件)                                       |  |
| ききょう荘            |            |   |  |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

# 平成27年度5月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

| 事                | 業所      | 内容    | 対応 |
|------------------|---------|-------|----|
| 4+ <del>**</del> | 0件(うち公園 | 表可 件) |    |
| 特養               |         |       |    |
| <i>h</i> = ₩□    | 0件(うち公園 | 表可 件) |    |
| 短期               |         |       |    |
| 'Z = '           | 0件(うち公  | 表可 件) |    |
| 通所               |         |       |    |
| <b>-</b> ∔ 88    | 0 件(うち公 | 表可 件) |    |
| 訪問               |         |       |    |
| 7<br>7           | 0件(うち公園 | 表可 件) |    |
| 居宅               |         |       |    |
| <b>-</b> 1-1-1   | 0件(うち公割 | 表可 件) |    |
| 包括               |         |       |    |
| ++,:#            | 0件(うち公割 | 表可 件) |    |
| ききょう荘            |         |       |    |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

## 平成27年度6月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

| 事業所              |         | 内容              | 対応  |
|------------------|---------|-----------------|---|
| 41 <del>44</del> | 0件(うち公園 | 表可 0件)          |   |
| 特養               |         |                 |   |
|                  | 1件(うち公割 | 表可 0件)          |   |
| 短期               |         | 施設送迎時のお迎え時間が遅い。 | 謝罪の電話をする。送迎順序や出発・到着時間の見直しをすることを伝え、事前連絡時に何時に出発し、何時に到着することを<br>伝えていく。 |
|                  | 0件(うち公園 | 表可 0件)          |   |
| 通所               |         |                 |   |
|                  | 0件(うち公園 | 表可 件)           |   |
| 訪問               |         |                 |   |
|                  | 0件(うち公割 | 表可 件)           |   |
| 居宅               |         |                 |   |
| 41               | 0件(うち公園 | 表可 件)           |   |
| 包括               |         |                 |   |
|                  | 0件(うち公園 | 表可0件)           |   |
| ききょう荘            |         |                 |   |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

## 平成27年度7月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

| 事     | 業所                  | 内容  | 対応  |
|-------|---------------------|---|---|
| 11.46 | 0件(うち公              | 表可 0件)  |   |
| 特養    |                     |   |   |
|       | 0件(うち公              | 表可 0件)  |   |
| 短期    |                     |   |   |
|       | 0件(うち公              | 表可 0件)  |   |
| 通所    |                     |   |   |
|       | 1件(うち公表可 0件)        |   |   |
| 訪問    | ヘルパー<br>の対応に<br>ついて | 本人がデイから帰宅する時間に合わせて、冷房のタイマー設定をしてほしいとの約束ごとがあったが、冷房ではなかった。 | 猛暑のさなかのことでもあり深く謝罪し、訪問職員全員に周知する。今後このようなことがないよう充分な確認を行い、再発防止に努めるとお伝えしました。 |
|       | 0件(うち公表可件)          |   |   |
| 居宅    |                     |   |   |
| 包括    | 0件(うち公              | 表可 件)   |   |
|       |                     |   |   |
|       | 0件(うち公              | 表可0件)   |   |
| ききょう荘 |                     |   |   |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

# 平成27年度8月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

| 事              | 業所      | 内容     | 対応 |
|----------------|---------|--------|----|
| 44 44          | 0件(うち公  | 表可 0件) |    |
| 特養             |         |        |    |
| <i>6</i> — ++⊓ | 0件(うち公  | 表可 0件) |    |
| 短期             |         |        |    |
| ٠<br>١         | 0件(うち公  | 表可 0件) |    |
| 通所             |         |        |    |
|                | 0件(うち公  | 表可 0件) |    |
| 訪問             |         |        |    |
| ]<br>}         | 0件(うち公  | 表可 0件) |    |
| 居宅             |         |        |    |
| <b>4</b>       | 0(うち公表) | 可 0件)  |    |
| 包括             |         |        |    |
| ++ : >++       | 0件(うち公  | 表可0件)  |    |
| ききょう荘          |         |        |    |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

# 平成27年度9月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

|             | 内容   | 対応   |
|-------------|--|--|
| 0件(うち公園     | 表可0件)  |  |
|             |  |  |
| 0件(うち公園     | 表可0件)  |  |
|             |  |  |
| 0件(うち公園     | 表可0件)  |  |
|             |  |  |
| 0件(うち公園     | 表可0件)  |  |
|             |  |  |
| 0件(うち公表可0件) |  |  |
|             |  |  |
| 0件(うち公園     | 表可0件)  |  |
|             |  |  |
| 0件(うち公割     | 表可0件)  |  |
|             |  |  |
|             | 0件(うち公司 0件() | 0件(うち公表可0件)  0件(うち公表可0件)  0件(うち公表可0件)  0件(うち公表可0件) |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

# 平成27年度10月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

| 事業所   |              | 内容  | 対応   |
|---|--------------|---|--|
|   | 1件(うち公割      | 表可 0件)  |  |
| 特養  | 入居者          | 職員が居室入室の際にノックをせず<br>入って来た為、驚いてしまった。   | 職員より謝罪を行う。ノックを必ず行う事と<br>室内から応答があることを確認した後に入<br>室することとする。 |
| t= 45   | 0件(うち公園      | 表可0件)   |  |
| 短期  |              |   |  |
| \ <del>\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\</del> | 0件(うち公園      | 表可0件)   |  |
| 通所  |              |   |  |
| -1.00   | 0件(うち公園      | 表可0件)   |  |
| 訪問  |              |   |  |
|   | 1件(うち公表可 0件) |   |  |
| 居宅  | 市民の方         | 利用者様宅に駐車場がないため、<br>家族の許可をいただき、公民館に<br>駐車したが、先に停めてあった公民<br>館利用者の車が出られなくなってし<br>まい、苦情の電話があった。 | 公用車に乗っていたケアマネに連絡。謝罪を行い、即移動した。                            |
| <b>6</b> 1.T                                      | 0件(うち公       | 表可0件)   |  |
| 包括  |              |   |  |
|   | 0件(うち公園      | 表可0件)   |  |
| ききょう荘   |              |   |  |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

# 平成27年度11月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

| 事業所               |         | 内容     | 対応 |
|-------------------|---------|--------|----|
| 41.44             | 0件(うち公園 | 表可 0件) |    |
| 特養                |         |        |    |
| <i>k</i> − 44n    | 0件(うち公園 | 表可0件)  |    |
| 短期                |         |        |    |
| \ <del>7</del> -r | 0件(うち公園 | 表可 件)  |    |
| 通所                |         |        |    |
| -1.00             | 0件(うち公園 | 表可 件)  |    |
| 訪問                |         |        |    |
|                   | 0件(うち公園 | 表可 件)  |    |
| 居宅                |         |        |    |
| <i>L</i> 100      | 0件(うち公園 | 表可 件)  |    |
| 包括                |         |        |    |
|                   | 0件(うち公園 | 表可0件)  |    |
| ききょう荘             |         |        |    |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

# 平成27年度12月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

| 事                | 業所          | 内容     | 対応 |
|------------------|-------------|--------|----|
| 41.46            | 0件(うち公園     | 表可 0件) |    |
| 特養               |             |        |    |
| £— 44p           | 0件(うち公園     | 表可0件)  |    |
| 短期               |             |        |    |
| \ <del>\\\</del> | 0件(うち公園     | 表可 0件) |    |
| 通所               |             |        |    |
| -1.00            | 0件(うち公園     | 表可0件)  |    |
| 訪問               |             |        |    |
|                  | 0件(うち公表可0件) |        |    |
| 居宅               |             |        |    |
|                  | 0件(うち公ま     | 表可0件)  |    |
| 包括               |             |        |    |
|                  | 0件(うち公ま     | 表可0件)  |    |
| ききょう荘(           |             |        |    |
| 居宅包括きまう荘         | 0件(うち公園     | 表可0件)  |    |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

## 平成27年度1月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

28.1

| 事                | 業所          | 内容    | 対応 |
|------------------|-------------|-------|----|
| 44 <del>24</del> | 0件(うち公      | 表可0件) |    |
| 特養               |             |       |    |
|                  | 0件(うち公      | 表可0件) |    |
| 短期               |             |       |    |
|                  | 0件(うち公      | 表可0件) |    |
| 通所               |             |       |    |
|                  | 0件(うち公      | 表可0件) |    |
| 訪問               |             |       |    |
| 1                | 0件(うち公表可0件) |       |    |
| 居宅               |             |       |    |
|                  | 0件(うち公      | 表可0件) |    |
| 包括               |             |       |    |
|                  | 0件(うち公      | 表可0件) |    |
| ききょう荘            |             |       |    |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

# 平成27年度2月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

| 業所      | 内容   | 対応  |
|---------|--|---|
| 1件(うち公割 | 表可 0件)   |   |
|         |  |   |
| 0件(うち公園 | 表可0件)  |   |
|         |  |   |
| 0件(うち公割 | 表可0件)  |   |
|         |  |   |
| 0件(うち公割 | 表可0件)  |   |
|         |  |   |
| 0件(うち公  | 表可0件)  |   |
|         |  |   |
| 0件(うち公割 | 表可0件)  |   |
|         |  |   |
| 0件(うち公表 | 表可0件)  |   |
|         |  |   |
|         | 1件(うち公表)0件(うち公表)0件(うち公表)0件(うち公表)0件(うち公表)0件(うち公表) | 業所 内容 1件(うち公表可 0件)  0件(うち公表可0件)  0件(うち公表可0件)  0件(うち公表可0件)  0件(うち公表可0件)  0件(うち公表可0件) |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

# 平成27年度3月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

| 事   | 業所      | 内容     | 対応 |
|---|---------|--------|----|
|   | 1件(うち公割 | 表可 0件) |    |
| 特養  |         |        |    |
| <i>k</i> — ₩n                                     | 0件(うち公園 | 表可0件)  |    |
| 短期  |         |        |    |
| \ <del>\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\</del> | 0件(うち公園 | 表可0件)  |    |
| 通所  |         |        |    |
| -1.00   | 0件(うち公園 | 表可 件)  |    |
| 訪問  |         |        |    |
|   | 0件(うち公園 | 表可 件)  |    |
| 居宅  |         |        |    |
| <i>t</i> _1=                                      | 0件(うち公園 | 表可 件)  |    |
| 包括  |         |        |    |
|   | 0件(うち公割 | 表可0件)  |    |
| ききょう荘   |         |        |    |

<sup>※『</sup>公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。