

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和 6 年 6 月 13 日	施設入居	<p>お預かりしているデジカメが見当たらないので 4/27 家族来園時に、自宅に持ち帰っていないか確認をするも「持ち帰ってない」とのことでした。</p> <p>5/8 髭剃りとデジカメの充電器もないので家族に電話すると「持ち帰った覚えはない」と返事がある。</p> <p>6/13 上記の物品が見つからないことの謝罪をする。</p>	<p>ご家族も自宅に持ち帰ったかどうか不明な部分もあって、謝罪を受け入れて下さる。各自の持ち物は写真等で管理するように改める。</p>
令和 6 年 6 月 12 日	あしたかホーム	<p>近隣住民の女性の方から「ドライバーのマナーが悪い、運転が荒い。注意をしてください」と電話がある。</p> <p>「国道の今沢交差点で信号待ちしていたら、公用車のバンが信号無視して交差点を通過した。ドライブレコーダーに証拠あるので、今後続くよう場合は警察に言います」と話される。</p>	<p>謝罪をする。</p> <p>施設内において、再度、時間に余裕を持つこと、法定速度含め交通ルールの厳守、安全運転について周知する。</p>
令和 7 年 3 月 17 日	短期入所	<p>帰りの送迎時、長女さんから「利用前はなかったのに傷ができています。母は痛いと言えないので気にしてください。」とご指摘を受ける。</p> <p>3/26 相談員から長女へ連絡をして再度ご指摘を受ける。</p>	<p>3/31 副主任から長女さんへ改めて謝罪をさせて頂く。</p> <p>「看護師と連携をしっかりとって欲しい。また、4 月からの利用を楽しみにしています」との言葉を頂く。</p>

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和 6 年 10 月 17 日	小規模特養	入居者の長女から相談員宛に電話。相談員会議中のため、折り返しお電話すること申し出るが、長女「仕事なので、折り返し連絡もらっても出られないので、会議が終わる時間にかけて直すので時間を教えて欲しい。いつも相談員さんか看護師さんに伝えているが受診のことです」とのこと。対応職員が看護師へ電話の転送を試みるが、かなりの時間要してしまう。その後看護師が対応し、長女「19 日(土)8:40 頃にお迎えにいき、眼科受診に連れていきます。その日時を伝えたかっただけなのですが…」とかなり困惑された様子あり、看護師より謝罪を行う。	19 日(土)8:40 に長女来園。相談員より 17 日の電話対応の件を改めて謝罪する。長女「受診の件を伝えただけだったのに、すごく時間がかかりました。今後はこのようなことがないようにして欲しい」との苦言をいただく。 再度職員には電話対応について教育していくことお話し、謝罪をする。
令和 6 年 12 月 6 日	小規模特養	入居者の次女より「先日、家族会の掃除の時(11 月 17 日)に妹(三女)とプレーゲに行きましたが、父の部屋が汚いと妹が言っていました。私も同感です。普段どれくらいの頻度でお掃除しているんですか？ もし手が足りないのであれば、お掃除に行きたいです」とのこと。	相談員よりその場で謝罪。居室の清掃については、定期的に行っているが、至らない点が多々ある事を重ねて謝罪。今回の件を苦情として受けさせていただき、改善策を立てることをお約束し、謝罪を受け入れていただく。