

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和 6 年 12 月 24 日	施設入居	ご家族の面会時に以下の苦情をいただく。 1 衣類が毎日同じ物を着ている 2 鼻毛が毎回でている 3 返却衣類に他利用者の物が入っていた	面会時、1、2 の苦情を介護士が受けその場で謝罪する。帰宅後、電話にて 3 の苦情を受け電話にて謝罪する。上記内容の報告を受けた相談員より、電話で詳細説明と謝罪を行う。

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和 6 年 4 月 17 日	通所介護	本人より、前日の入浴後に職員から塗り薬を陰部の何処に塗るのか何度も聞かれ不愉快な思いをした。との苦言をいただく。	自宅へ訪問し、職員の声かけの対応が悪く誤解を招いてしまったことを伝え謝罪した。今後、声かけの対応に注意し改善していくことを伝え納得してくださる。

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和 6 年 4 月 17 日	訪問介護	本人より、前日の入浴後に職員から塗り薬を陰部の何処に塗るのか何度も聞かれ不愉快な思いをした。との苦言をいただく。	自宅へ訪問し、職員の声かけの対応が悪く誤解を招いてしまったことを伝え謝罪した。今後、声かけの対応に注意し改善していくことを伝え納得してくださる。

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和 6 年 4 月 17 日	居宅介護支援	電話のかけ間違い。 以前も番号間違いであると言ったのに、何度も着信があった、掛けてこないで欲しい。	電話を掛ける際は、番号を十分確認する、また、連絡先が変更された場合、関係事業所に速やかに連絡する。

※令和 6 年度における「ケアハウスはるかぜ」への苦情・要望等の受付はありませんでした。