

お知らせ（苦情改善の対応）
令和５年度より、公開場所を「ブログ」へ移行し、当苑の改善状況や取り組みを報告いたします。

苦情等状況報告期間（令和６年度） 2024/4～2025/3
苦情報告をいただいております。

苦情等状況報告期間（令和５年度） 2023/4～2024/3						
NO	日付	担当部署	申入者	分類	苦情内容	対応・対策状況
1	2023/8/2	短期	ご本人	接遇	ショート利用の際、起床時間が早朝（４時）の生活習慣であったため、巡回時、職員に伝えと、きつい言葉で寝るように言われた。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。説明や聞き取り時間など対応が困難な場合は、時間をあけて丁寧な対応や声かけをするなど、心がけるよう指導しました。
2	2023/5/25	通所	ご本人	ケア	歩行器で歩行中、職員が押してきた車いすが足にあたりました。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。接触などがあった場合は、自分の思い込みではなく利用者に確認するよう指導しました。また、狭い廊下を介助歩行する際は、前方との間隔をあけるように周知しました。

苦情等状況報告期間（令和４年度） 2022/4～2023/3						
NO	日付	担当部署	申入者	分類	苦情内容	対応・対策状況
1	2022/7/29	短期	ご家族	ケア	ショート利用の際、連絡ノートに受診の事と入浴日の希望も書いていたのに、なぜ入浴ができていないのですか。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。関連部署にて情報共有を徹底するよう指導しました。また、口答だけでなく、苑内のシステムも活用し、情報が共有できるよう徹底しました。
2	2022/8/8	入所	ご家族	接遇	入院中はボータブルトイレで居室でしていたのですが、入所中は、「外のトイレへ行ってください」「立ってください」「元気なんでしょう」と言うんです。このような言葉は母の病気のことを理解してくれていないのではないかと思います。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご本人の状態に沿った声掛けを徹底するとともに、介護ケアを行う上でお願いするときは、その理由を丁寧に説明するよう指導しました。

苦情等状況報告期間（令和３年度） 2021/4～2022/3						
1	2021/11/4	入所	ご家族	接遇	衣類を持参したとき、職員から「パジャマが少ないので普段着で寝かす」や、「普段着だと生地が痛い」と言われ、借りられるものがありますかと聞くと「ありますけど」と言われた。的確に伝えてほしい。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。お願いするときは的確に説明し依頼するとともに気配りをもって対応するよう指導しました。
2	2021/11/9	入所	ご家族	接遇	用事があっても取り合ってもらえず、ナースコールをならしてもなかなかきいてくれません。来ても怒られてしまいます。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。利用者さんの状況や心情を理解し、言葉遣いや声のトーンなど、利用者ご本人の精神状態に合わせた対応ができるよう職員に周知徹底し、努めてまいります。
3	2021/12/10	入所	ご家族	預かり物	退所時の荷物で返ってきていないものがあります。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。お預かりした際、確認不足でした。関連部署とダブルチェックするとともに、お預かりできない物や持ち物に名前がない場合は、記載をお願いするなどの運用を周知します。
4	2022/1/7	入所	ご家族	預かり物	病院からの入所の際の持参物の中の食べ物を承諾もなく勝手に捨てられました。期限がきれていても本来は本人に返すべきです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。持参物は原則、本人に返すとともに廃棄する際は、必ず承諾をとるよう指導しました。
5	2022/2/24	入所	ケアマネ	預かり物	入所中の洗濯物を持って帰ったときに違う人の洗濯物が入っていた。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。洗濯物お返しする際は、再度、内容を確認するとともに確認した担当者が分かるように徹底しました。

苦情等状況報告期間（令和２年度） 2020/4～2021/3
苦情報告をいただいております。