

月	受付日	対象事業	項目 申出人・方法	【苦情】 内容・対応等		回答者（苦情 解決責任者）
4月	H28.4.4	特養	環境・衛生	内容	ユニット内に洗濯物が干してある。 くつろぎ・食事の場として衛生面でもふさわしくないのでは。	特養・園長
			ご家族様より、 意見箱へ	対応 経過	外装工事の為、部屋干しを行っていたが、工事終了後も部屋干しが継続してしまったことへの謝罪と、雨天時等の部屋干しに際しても、衛生面や環境に気を付けていく旨、掲示にて回答。	
5月	H28.5.30	ショートステイ	利用者処遇 (接遇)	内容	大きな声で職員が利用者に対し注意をしていた	ショートステイ・管理者
			ご家族様よりケ アマネを通じて	対応 経過	ご家族へ電話にて、不快な思いを与えたことを謝罪。職員へ声掛けなど丁寧な対応を行うよう促す。ご家族より、今後も利用していきたいとの意向もあり、気付いた事があれば、相談員に直接申し出ても構わないとの理解を得る。	
6月	H28.6.3	特養	利用者処遇 (接遇)	内容	自己管理している薬を職員が黙って探した。	特養・園長
			ご利用者本人より	対応 経過	担当職員及び園長より、ご本人へ直接謝罪。 居室内や私物は、ご本人の了解を得てから行うよう職員へ改めて周知。	
8月	H28.8.24	デイサービス	運転マナー	内容	高齢者を載せてゆっくり走行しているのは分かるが、後続車にも配慮してほしい。 (急いでくる車もある)	デイサービス・ 管理者
			一般の方より電 話で	対応 経過	ご迷惑をおかけしたことをお詫びする。ご指定のように、安全運転は大切だが、周りの運行状況にも気を配るよう、職員へも周知する旨お伝えする。(路肩に寄せて後続車を優先左折など)	
11月	H29.1.18	ショートステイ	利用者処遇 (接遇)	内容	本人からのトイレ介助の訴えに対し、職員の発言に介助してもらえないのかと疑問を感じる。	ショートステイ・管理者
			ご家族様より電 話で	対応 経過	職員の発言が不信感を抱かせたことを謝罪する。 トイレ介助の訴えが多過ぎて対応が困難な場合もあると理解はされるが、どこまで対応可能か心配はぬぐい切れない様子である。	

月	受付日	対象事業	項目 申出人・方法	【苦情】 内容・対応等		回答者（苦情 解決責任者）
12月	H28.12.6	ショートステイ	環境・衛生 (居室清掃)	内容	面会に複数で訪れたが、部屋が汚すぎる。同行者も同じ意見だった。しっかりと掃除して欲しい。	ショートステイ・管理者
			ご家族様より電話で	対応経過	ショートステイでは入退所の度に清掃を行っているが、長期滞在されている方への清掃が行き届いていないのではないか。清掃員が定期的に清掃に入る様に再度確認する。	
2月	H29.2.27	ショートステイ	利用者処遇 (接遇)	内容	忙しさのせいか、職員の発言がきつく感じる。人手が足りずに介護・介助が疎かになっている。スタッフを増やして欲しい。特に災害時は心配になる。	ショートステイ・管理者
			ご家族様より、意見箱へ	対応経過	職員に対し、ご利用者への言葉遣いに気を付けるように注意する。職員配置は基準以上ではあるが、十分足りているとは言えず、職員間の連携やフォローを強化する。	
3月	H29.3.22	施設全体	保安	内容	日直の守衛が度々居眠りをしている。	施設長
			ご家族様より、意見箱へ	対応経過	保安のための職務を負っていることを再確認し、座ったままの姿勢を続けず体を動かすなど、眠気対策をとるよう注意喚起する。	