

日付	申出人	苦情・ご要望内容	対応内容
令和元年 6月 6日	入居者ご家族様 (匿名・ご意見箱)	「洗濯物に出したパジャマのズボンが、3枚戻ってきておらず、困っています。他人の下着が引出しに入っていたりもしている様です。」とのご指摘を頂きました。	捜索するも見つからない最中、7月26日に他ご入居者様から自分の物ではない衣類の申し出を頂き、紛失中の衣類1枚を発見。 引続き捜索するが発見できず、8月28日にお詫びと共に弁償の意向を申し出たがご辞退されたため、再発防止の強化と注意喚起を行う事と致しました。
令和元年 9月14日	入居者ご家族様 (口頭)	「一部職員について、ご入居者様或いは職員間における言葉遣いや勤務態度が悪く、ユニットの雰囲気が悪くなっている。」とのご指摘を頂きました。	不快な思いをさせてしまった事について謝罪。 今後、職員の接遇指導及び意識改革を継続的に図る事をお約束させて頂きました。 又、改善状況を11月9日の家族懇談会において、ご家族様よりご報告頂きました。
令和元年 9月17日	入居者ご家族様 (口頭)	「看護師による度々の受診準備ミスと当該本人から謝罪がない事、及びご本人様の前では使わない約束であった言葉を連発して言われた。」とのご指摘を頂きました。	記録の精査及び全看護職員から聞き取りを行い、状況を確認。 9月20日にご家族様へ当該職員が上司と共にお詫びし、今後の対応策を改めてご説明させて頂きました。
令和元年 9月23日	入居者ご家族様 (口頭)	「居室トイレタンクの水が溜まっていない。この事を話すのは二回目なんです。」とのご指摘を頂きました。	9月12日以降、全館トイレ給水設備の検査・修繕工事を継続的に実施し、故障原因を探索。 10月1日にご家族様へお詫びし、検査・修繕状況と今後の予定についてご説明。 10月25日に最終修繕工事を施工。 11月1日に修繕完了のご報告を館内掲示させて頂きました。
令和元年10月23日	入居者ご家族様 (口頭)	「病院受診が遅れたため、脳梗塞の後遺症で自力での食事摂取が出来なくなった。状況確認のため、介護記録の開示と説明を聞きたい。又、本人・家族の身になって専門職として自覚あるケアを望みます。」とのご要望を頂きました。	介護記録・状況確認を行い、症状から判断が困難な状況も見られるが、もう少し早めに受診すべきであった事、10月30日にご家族様へお詫びと共に記録と対応のご説明をさせて頂きました。 又、職員へ専門職として意識向上を図る旨、指導しております。
令和 2年 2月25日	他施設職員様 (口頭)	「お互いの送迎車両が離合時に接触したが、当園車両はそのまま立ち去った」とのご指摘を頂きました。	ドライブレコーダーの記録より対象車両と状況を確認。 2月26日に先方施設を訪問し、記録の説明及び謝罪をさせて頂きました。 又、職員には車両運転時の注意について改めて意識付けを行いました。