

令和6年度下期の苦情解決について（令和6年10月1日～令和7年3月31日）

向陽の里					
No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和6年12月2日	ご家族	同室者で感染症（疥癬）が出ているのであれば早めに教えてほしかった。わかっていたら、面会にも行かなかった。	同室者が感染していたことを失念しており、配慮に欠けていました。ご家族に謝罪し、このような場合は職員間で声を掛け合い、事前に連絡させていただくことをお伝えしご理解いただきました。	特養
2	令和7年2月20日	ご家族	サービス内容について指摘したことは嫌味ではなく、そうしてほしかったという意味で伝えた。実習生の前では言い方に気を付けてほしい。	サービス内容についての指摘を実習生に説明しているところを、ご家族が聞いていらっしゃいました。不快な思いをさせたことを謝罪しました。実習生の前では言動・態度に十分注意することを全職員で共有しました。	特養

こすど蒼丘の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和6年11月13日	ご家族	帰りの送迎職員に「車椅子を斜めのところに置くとブレーキが効いてないから見てもらった方がよい」と言われた。斜めのところで介助をしていることに不安を感じる。	リフト車から降りる際に傾斜となり車椅子が動いたため、ブレーキの利きが悪いと思い、運転手が直接お伝えしました。普段の介助時のことではなく、車を降りる際の自宅の坂道のことである旨の説明が足りていなかったことを謝罪しました。	ショートステイ