

## お客様からのご意見・ご要望について

令和5年4月～令和6年3月に、ご利用者・ご家族等から頂いた苦情・ご意見・ご要望につきまして、内容をお知らせいたします。

事業所	受付日	分類	ご意見	回答/対応	解決状況
特別養護老人ホーム 白寿荘西	4月20日（木）	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> その他	○ご利用者ご本人より 「食事に関することについて」 夕食のゼリーが凍っていて食べれなかった。 ※ご本人の希望で入居時より3食とも高カロリー の飲み物とゼリーを食べており、食事の提供はしていない。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。 厨房職員が解凍するのを忘れておりました。今後、同様のことがないように気を付けて参ります。	■済 <input type="checkbox"/> 対応中
特別養護老人ホーム 白寿荘西	5月16日（火）	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> その他	○ご利用者ご本人より 「ケアに関することについて」 夜中、オムツ交換をしてもらうときに声を掛けてもらえなかった。また、交換後、ズボンをしっかりとしてもらえなかった。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 当該職員に聞き取りを行ったところ、眠っているのを起こすと悪いと思った、とのことでしたが、配慮不足でしたので、注意・指導をしました。	■済 <input type="checkbox"/> 対応中
特別養護老人ホーム 白寿荘西	7月14日（火）	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> その他	○ご利用者ご本人より 「ケアに関することについて」 ナースコールを押してもすぐに職員が来なかったり、対応の雑さを感じる。改めてほしい。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 上記の苦情と同一の職員がご指摘を受けており、嚴重注意をしました。 より一層、ケアの質の向上に努めて参ります。	■済 <input type="checkbox"/> 対応中
特別養護老人ホーム 白寿荘西	11月12日（日）	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> その他	○ご利用者ご家族より 「ケアに関することについて」 皮膚科受診に行く前に連絡がなかった。また、爪が長いことから皮膚を掻き壊してしまうため、しっかりと切ってほしい。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。 受診をする際は、必ず事前にご連絡をするよう徹底いたします。また、整容面の配慮も確実にまいります。	■済 <input type="checkbox"/> 対応中
特別養護老人ホーム 白寿荘西	12月13日（水）	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> その他	○ご利用者ご家族より 「ケアに関することについて」 脇の下に垢が溜まっており、よく洗われていなかった。清潔を保ってほしい。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。 清潔が保たれるよう、入浴や清拭時のケアを徹底いたします。	■済 <input type="checkbox"/> 対応中
特別養護老人ホーム 白寿荘西	3月28日（木）	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> その他	○ご利用者ご家族より 「駐車場の使用方法について」 母親の外出で迎えに来たら、玄関前に他の家族の迎えの車が停まっていた。邪魔だから注意をしてほしい。	ご不便をお掛けして申し訳ございませんでした。 駐車場の使用方法について明確にお伝えができておりませんでした。送迎時間が重なった際はご不便をお掛けすることもあります。ご了承いただきますようお願いいたします。	■済 <input type="checkbox"/> 対応中

貴重なご意見ありがとうございました。今後も、各事業所で自己点検等を行い、さらなるサービスの質の向上を目指してまいります。