

## 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
小規模多機能型 居宅介護事業所 彩りまき	4月15日（土）	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> その他	<p>○ご利用者ご家族より</p> <p>21:00頃に迎えに行ったところ、普段はホールの電気がついているのにその日は電気が消えていた。ホールで待っているのに危ないのではないか。また、対応した職員も笑顔がなく残念な対応だった。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>対応した職員に指導を行ったと同時に、他の職員にも、ご家族が迎えに来られる際はホールの電気はつけておき、ご利用者の安全に配慮することと、来客者に対しては気持ちの良い対応を心がけるよう伝えました。</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> 対応中
小規模多機能型 居宅介護事業所 彩りまき	12月15日（金）	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> その他	<p>○ご利用者ご家族より</p> <p>迎えの時間になっても来ないため、問い合わせをし、迎えに来てもらった。きちんと時間通りに迎えに来て欲しい。</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>職員の確認不足による間違いでした。今後はこのようなことがないように、きちんと確認を行ってまいります。</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> 対応中
小規模多機能型 居宅介護事業所 彩りまき	11月18日（土）	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> その他	<p>○ご利用者ご家族より</p> <p>ケアマネから「利用日を減らして欲しい」と話があったが、自宅で見るとは難しい。もう少し家族の目線になって欲しい。</p>	<p>説明が不十分で、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>ご家族様・ご利用者様のお気持ちを大切にプランを組むよう心がけておりますが、伝え方で誤解を招いてしまいました。一日の「通い」と「宿泊」の定員が決まっているため、すべてのご希望に添えない場合もある事をご理解いただき、そのような時には丁寧に説明するようにいたします。</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> 対応中