

<2024年度 苦情等の状況>

対象事業所	受付日	申出人	受付方法	受付内容（※概要）	対応・解決結果
別館	2024.5.1	利用者・家族	口頭（対面）	衣類・枕カバー等の汚れや、整理・整頓に関する指摘。	掃除・洗濯の頻度やタイミング、実施に関するチェック方法などについて、ユニット職員で検討・見直しを行い、申出者に伝える。
別館	2024.10.18	利用者・家族	口頭（対面）	生活環境・リズムについての指摘。 ①居室のカーテンが閉まっていて暗い。 ②離床時間が短く一人で居ることが多いのではないかな。	適正時間でカーテンを使用することの再確認し周知した。おやつ時間などで、他の入居者と関わられるよう（輪の中にいられるよう）な離床援助をすることとし、申出者に伝える。
医療院	2024.7.8	利用者・家族	口頭（対面）	1回の買い物に使用した金額が、想定額（事前に事業所職員と相談していた額）より高かったとの指摘。	担当職員に認識のずれがあったことを確認。ご家族と話し合った額で購入することとした。
医療院	2024.9.3	匿名	書面（意見箱）	投書内容 「洗たくものに便がついたままでした」	詳細な発生状況がわからず、確認徹底と返却前の再確認を職員に周知した。
医療院	2024.11.21	利用者・家族	口頭（対面）	逝去後の対応に関する指摘。 ※長年にわたって利用していたにも関わらず、亡くなった際に弔問がなかったことについて	弔電・弔問には、（前身である老健の頃より）一定のルールを設けて対応しており、苦情に発展することもなかったが、これを見直しを実施。 対応そのものを変更するという結論には至らなかったが、【医療院でとる対応方法】について、なんらかのタイミングで家族に説明することとした。具体的に【いつ】と決めることができなかったが、【聞き手が不快と感じないタイミングで】となった。 申出者には、施設の特性や対応方法、検討したことなどを説明した。
医療院	2025.2.28	利用者・家族	口頭（対面）	感染症発生時から面会時までの感染症罹患未報告とその時の職員の対応に関する指摘。	該当フロアの職員に複数名の罹患が続き、別階の職員が応援勤務した時に発生。連絡体制については再度確認した。

対象 事業所	受付日	申出人	受付方法	受付内容（※概要）	対応・解決結果
法人 事務局	2024.8.21	利用者・家族	口頭（対面）	特養入居者の家族に宛てた送付物に関するもので、「以前に、宛名の間違いを指摘したにも関わらず、今回も同じ間違いを繰り返している」との指摘。	指摘を受けた際は、事務局内の係を跨いで情報共有することを再確認した。 宛名に使う参照元データの統一（記録ソフトびの登録データに）した。
法人 事務局	2024.12.3	利用者・家族	口頭（対面）	施設に届いた納付書が、納付期限当日に転送されてきたとの指摘。	郵送費の家族負担を考慮し、2週間を目途に（他の郵便物と一緒に）転送していたが、間隔を1週間に変更した。 居住系事業所の家族に対し、納付書等の郵送先に関する変更手続き（事業所⇒家族）を促し、理解・協力してもらった。