

令和2年度

苦情相談及び対応

小規模特別養護老人ホーム 丘ホーム
丘デイサービス

No.	受付日	申出人	サービス 区分	概 要	想 定 原 因	対 応 結 果
1	R2年10月	利用者様 近隣住民	デイ	・送迎車による外壁の破損について家人は修理不要とのことだったが、別の家人から修理希望の話がある	・説明、情報不足	・何度か説明をするが納得していただかず、しばらくしてご本人が来荘し修理したのでもういいと話される。
2	R2年12月	利用者様家族	特養	・偏った嗜好品の購入で金額も多い。実際に食べているのか、健康状態はどうか教えてほしい。	・情報伝達不備	・購入時の要件をご家族と決め職員間で周知していく。ご家族に健康状態を説明し納得される。
3	R2年12月	利用者様家族	特養	・保険証を紛失したことについての説明と謝罪がほしい。入所日も別の日に調整してほしい。	・説明、情報不足	・保険証類の紛失の件について謝罪し引き続き調査、捜索することを伝達。日程調整についても謝罪し職員指導を実施する。
4	R3年1月	利用者様 近隣住民	デイ	・道路状況に配慮して送迎車を駐車してほしい。対応した職員の対応が不快であった。	・サービスの量、質 ・職員の態度	・ご家族と車両の待機場所を決め送迎を行うよう変更する。 ・当該職員に個別指導を実施
5	R3年2月	匿名	デイ	・送迎車の急な飛び出しで事故の危険性があった。運転は気をつけてほしい。	・サービスの量、質	・職員に安全運転に関する指導を実施
6	R3年2月	居宅ケアマネ	デイ	・担当利用者から食事の味が薄く彩りも良くないとの意見があった。	・サービスの量、質	・食材だけでなく食器等の配慮を給食業者と検討していく。