

令和5年度下半期 苦情・要望の主な内容及び解決結果の公表

※個人情報に関するものを除いて掲載しております。

(令和5年10月～令和6年3月分)

		苦情・要望内容	対応・結果等
介護施設	3月	<p>入所式では管理職をはじめ、多数のスタッフが参加し丁寧にご説明いただき誠にありがとうございました。また、1週間の内、2日も病院への送迎もありがとうございました。病院の送迎はこれからもあるとのことですので何卒よろしくごお願い申し上げます。</p> <p>さて、「入所式」における意見が2つほどありますのでご検討のほどよろしくごお願いいたします。</p> <p>1. プログラムの「明示」です。これは「掲示」でも構いません。初めての会での話合いがスムーズにいくためには、全体の流れを全員が把握する必要があると考えます。</p> <p>2. プログラムの中に「家族から園に伝えたいこと」の項目を入れてほしいです。このことによって、利用者の現在状況をスタッフ一同で共通理解ができ、利用者への声掛け等、より良い接し方ができると考えてをります。</p> <p>私共も伝えたいことを10点ほど準備していましたが、全体の場で発表することを失い、ケアマネ・栄養士・リハビリ担当との別々になってしまいました。会が終わってから伝えるより、初めから項目の中にあったらいいのにと考えた次第です。</p> <p>(利用者家族より)</p>	<p>1. プログラムの明示要望について 今後は、入所説明会の流れ・内容を家族がより把握しやすいよう、家族向けの説明文書（以下、プログラム）を作成。</p> <p>2. 投書があった家族の入所説明会では、最後に家族から確認したいことについて尋ねたが、特になかった。しかし、「確認したいこと」以外にも「伝えたいこと」もあわせて尋ねることがよかったと思われ、家族向けのプログラムに盛り込んだ。</p> <p>以降の入所式において、家族向けのプログラムを当日入所式に参加する家族へ配布し説明会を実施。家族から、「説明会の流れや支援内容を把握することに役立った」との声が聞かれました。今後も引き続きプログラムを配布して入所説明会を行ってまいります。</p>
保育園	12月	<p>同じ子に何度も噛まれているのですが、改善はしてくれているのでしょうか。また、トラブルの報告もなく帰宅後噛み後に気づくことも何度もあります。大事な我が子を預かっているいじょう、ちゃんと見て頂きたいです。</p> <p>(保護者より)</p>	<p>玄関ホールの掲示板への掲示、周知のためメールにて全保護者へ送信。</p> <p>園で噛みつきや転倒等を発見した際には、事故報告書及びヒヤリハット報告書を提出し、毎月の事故防止対策委員会にて原因や対策を話し、事故防止に努めていること。また、噛みつきについてなぜ起こるのかを園で共有理解している内容をあわせてメールにて報告しました。</p>