

事業所	No.	受付日	苦情内容	対応等
特別養護老人ホーム 笛吹荘	1	R6.3.4	面会時にご家族様から、 ①衣類には全部に名前が書いてあるはずなのに、名前が書いてない上着を着ていたの で、他人の服ではないですか。 ②理美容で全体的に短くカットしてほしい希望 でしたが、襟足は短くなっていましたが、全体的 には短くなっていませんでした。	お申し出ありがとうございます。 ①ご本人の名前は少し分かりにくいところを書いて ありましたので、ご家族様には書いてないとお 間違いされたようです。ご本人の上着でした。 ②美容師さん(外部委託)が、カット前にご本人へ ご確認したところ、「まだ寒いのであまり短くしな いでほしい」とご要望があったため、長めのカット にしました。 →上記①②をご家族へご説明し承っていました。
笛吹荘短期入所生活介 護事業所	1	R5.10.4	ご家族様から、 ①施設の職員から頼まれて持って行ったラジ オを使用していなかったようです。どういうこと ですか？ ②差し入れたパンをそのまま持って帰ってき ましたが、出していただけのですか、それとも 出したけど本人が食べなかったのですか？ ③ご飯の上に薬がかけてあり、ご飯がにがく てまずかった、と聞きました。本当ですか？	いずれも当方に不手際又は不適切なケアがあり ました。不快な思いをさせてしまい申し訳ありませ んでした。 ①ラジオにつきましては、こちらからお願いしたに もかかわらず、電波が入らず聞くことが出来ない 状態でした。そのことを、ご家族様へ連絡せずに いました。 ②パンにつきましては、お預かりした職員から関 係職員への情報共有ができておらず、お帰りの際 にパンがあることに気づき、そのまま持ち帰って いただくことになってしまいました。 ③特定の職員が独断により不適切なケアを行 いました。当該職員には今後2度と行わないように 直ちに注意・指導しました。また、他の職員に対 しては、権利擁護の指針や介護マニュアル等により 適切なケアの徹底を指導しました。
笛吹荘サービスセン ター			令和5年度は、苦情の申し出はありませんで した。	
小規模多機能ホーム湯 苗田			〃	
グループホーム湯苗田			〃	
訪問介護サービスリアン			〃	
小規模多機能ホームリア ン	1	R6.2.8	法人ホームページのメールに、 「そちらの従業員が隣のセブンイレブンで酷い 態度でタバコを吸っているのをよくお見掛けし ますが、どのようにお考えでしょうか？」 と投稿がありました。	①メールは実在する方のお名前でしたが、ご本人 はメールをしていないとのことでした。 ②当事業所の職員が休憩時間にセブンイレブン で喫煙していることは事実です。 ③店長様に喫煙態度をお聞きしたところ、マナー が悪かったり、ひどい態度をしているように感じる ようなことはないとお話でした。 ④近隣住民の方々の中には、当事業所の職員が セブンイレブンで喫煙することを快く思われていな い方もいらっしゃると思いますので、喫煙の際に は、マナーやモラルについて十分に注意を払うよ う指導しました。
サービスリアン			令和5年度は、苦情の申し出はありませんで した。	
サービス付高齢者向住宅 リアンフォート			〃	
地域密着型介護福祉施 設カインドネスケア			〃	
笛吹荘居宅介護支援事 業所			〃	
居宅介護支援事業所リア ン			〃	