

令和2年度の主な苦情の内容を下記に記載します。
 下記の用に対応し、改善していくことを努めています

受付日	苦情発生部署	苦情内容	申出人要望及び処理経過	考察及び今後の対応
4月22日	デイサービスセンター ほっこりーな	利用者の足の水虫の処置時に、他人に聞こえるような大きな声で話をされてしまった。	他人には知られなくなかった。対応を改めて欲しい。	配慮に欠ける対応をしてしまったことについて、家族へ謝罪した。本人や周りの人に配慮した対応を心掛けていく。
7月21日	障がい者生活介護 ソレーナ	利用者の送迎にてお寺の駐車場の一角に駐車していたが、住職から使用する場合には一言声をかけてほしいとのこと。	無許可で駐車しないでほしい。	以前の住職とは駐車場を借りたいことを伝えていたが、今の住職とは面識がない為、利用者家族から住職へ電話で話しをもらった。
7月29日	居宅介護支援センター 上土	国保連より過去に数回電話があった利用者が、今回はケアマネジャーに対して電話が入ったことに対して確認があった。	老健に入所している妻を自宅に帰らせてほしい。 自分の思う通りのケアプランを立ててほしい。 処理経過…国保連より本人や家族の様子について確認あり。	国保連より今回の件は、本人が施設に入っている為、ケアマネジャーは関係はないとのこと。また、何かあったら連絡をとるように確認した。
8月3日	居宅介護支援センター 上土	介護保険課より利用者家族の件で確認があった。	老健に入所している妻を在宅生活に戻るにあたって、相談に乗ってほしい。	家族に電話連絡をし、家族の思いを聞き取り、介護保険課に連絡をした。
10月24日	法人本部	竜爪園街道にて、竜爪園の車輛にあおられ車間距離を詰められた。 横断歩道で歩行者がいたので減速したが、ぶつかりそうになった。	車間距離を空けてほしい。 全運転手に指導してほしい。	全施設に安全運転、あおり運転注意を指示した。
12月25日	障がい者生活介護 ソレーナ	冬場の寒い日にセーターを着ていなかった。	以前に体調を崩して大変な思いをしたことがあるので、気を配ってほしい。	職員へ日中の衣類調整に気を配るように指示をした。
1月25日	居宅介護支援センター 上土	担当ケアマネジャーから受け取った提供票の、日付や金額がボールペンで訂正されていたものだった。以前の担当ケアマネジャーは、訂正があった場合は新しい提供票を持ってきてくれた。	担当ケアマネジャーを変更して欲しい。 責任者に自宅に来て話をしてもらいたい。	自宅へ訪問し謝罪をした。 苦情対応も個々のケースによると思うが、傾聴することで解決することが多いので、今後の対応に注意していく。