

令和7年度 苦情解決結果について

令和7年度は、苦情・ご意見を13件いただきました。いただいたご意見については、内容を確認し、必要な説明やお詫びを行うとともに、再発防止やサービスの改善を行いました。主な内容は次のとおりです。

① 事故発生時のご家族への説明について

部署：大東苑

年月：令和7年6月

内容：入居者のケガが続いたことから、ご家族より事故防止への取組や職員の説明・対応について、より安心できる説明と寄り添った対応を望むとのご意見をいただきました。

対応：相談員・主任職員よりお詫びするとともに、事故発生時の報告体制や事故対策についてご説明しました。また、電話対応マニュアルを整備し、職員全体で対応の見直しを行いました。

② 食事提供について

部署：くにやす苑

年月：令和7年9月

内容：食事量や提供方法について、実際の提供量が少なく感じられることや、職員によって量が違うように感じられたことから、説明を求めるご意見をいただきました。

対応：医師の指示により通常の半量で提供していた理由を改めてご説明し、食事量を計量して提供する方法に統一しご理解をいただきました。さらにご家族と相談し、差し入れによる調整も可能とし、ご理解を得ました。