

○平成 28 年度 苦情相談一覧（計 6 件）

・相談日：平成 28 年 4 月 17 日（日）

相談者：利用者家族

内 容：退所時に返却した荷物の中に、他利用者の衣類が紛れていた事と、購入した衣類が未開封で使われていなかったとの事。

対 応：何れの内容についても、電話・訪問にて謝罪を行っている。また、御家族様の気持ちに寄り添う様な対応が出来ていなかった点については、施設に持ち帰り注意喚起を行う事を説明している。（解決）

・相談日：平成 28 年 6 月 13 日（月）

相談者：利用者家族

内 容：入院中の居室料金の発生について。（事前の説明不足）

対 応：施設窓口で支払いに来られた際に、受けた相談であった為、その場で施設内部記録及び契約書、重要事項説明書に記載されている内容を確認。

結果として、金銭管理及び入所時中の支払い関係は孫娘が行っていた為、既に支払われているものと相違があった事が発覚した。今後の改善として、利用料金等の説明については、これまで以上に慎重かつ丁寧に行う旨をお伝えした所ご了承ください。（解決）

・相談日：平成 28 年 7 月 6 日（水）

相談者：利用者

内 容：トイレの異臭・カビの発生

対 応：トイレ内の壁紙の交換・換気扇の修理・空気清浄機の設置を行っている。また、本人希望により除湿剤の設置を行っている。（解決）

・相談者：平成 28 年 9 月 26 日（月）

相談者：在宅時担当ケアマネ

内 容：①食事のメニューが掲示されていない・②利用料明細書に薬の内容が示されていない・③利用料金の中で、個人出金分に毎月相違がある・④家族を対象とした満足度調査の意味がわからない・⑤施設の駐車場が狭い・⑥自宅近隣に出来る転施設する事は可能か。

対 応：相談後、電話にて当事者御家族へ電話にて確認行う。①～⑥の各項目について改めて、聞き取り回答を行った。結果として、入所後の期間も短かった事から当事者御家族がわからない、知らなかったという内容だった。（解決）

・相談日：平成 28 年 12 月 13 日（火）

相談者：担当ケアマネ

内 容：デイサービスで使用するトイレにウォッシュレットを付けて欲しい。

対 応：担当ケアマネが、サービス担当者会議に出席した際に要望として受け取った相談内容であった。デイサービス職員及び施設で話し合いの結果、導入に向けて検討を行う事になった旨を、御家族へ報告させて頂いている。（解決）

・相談日：平成 28 年 3 月 10 日（金）

相談者：近隣住人

内 容：施設車両が狭い道路で、道を譲ってくれなかった。

対 応：相談内容の時間帯の施設車両の稼働状況について調査・確認を行った所、当該施設ではなく、バーデンライフ山北の車両であった。

バーデンライフ山北への報告を行う。中川・山北共に、再発防止について、施設内で注意喚起を行っている。（解決）