

# 入所者の皆様より寄せられた苦情・意見の集約（全 1 5 件）

R4.10月~R 5 .10月31日分まで

ケアハウス

4 件

|      | 苦情・意見（意識）                              | 分類        | 対応・回答                                                   |
|------|----------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------|
| 1~ 4 | コロナ禍に多彩な行事を開催してもらい、感謝しています。<br>他3件 同内容 | 職員・施設への感謝 | 喜んでいただけて、職員も喜んでおります。今後とも各行事やクラブ活動をはじめ、様々な園の活動をお楽しみください。 |

養護・救護

1 1 件

|    | 苦情・意見（意識）                               | 分類         | 対応・回答                                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 他の入所者（実名記載あり）の態度への不満                    | 入所者        | この 6 件については投函者のご記名があり、同一人であったため、投函者に対し、相談員・支援員から個別でお話をさせていただきました。                                                                                 |
| 2  | 他の入所者（実名記載あり）の態度への不満                    | 職員         |                                                                                                                                                   |
| 3  | 担当支援員（実名記載あり）を替えてほしい。                   | 入所者        |                                                                                                                                                   |
| 4  | 他の入所者（実名記載あり）の態度への不満                    | 入所者        |                                                                                                                                                   |
| 5  | 担当支援員（実名記載あり）を替えてほしい。                   | 職員         |                                                                                                                                                   |
| 6  | 他の入所者（実名記載あり）の態度への不満                    | 入所者        |                                                                                                                                                   |
| 7  | 配膳の際、お茶や汁物が入っていないことがある。作業の最後に再確認してください。 | 職員         | 配膳の際、配膳漏れがないか、最終チェックをするよう、11月2日に、支援員（全員）を指導しました。                                                                                                  |
| 8  | ジュースが飲みたい                               | 食事         | ご自身の健康状態や経済状態により、清涼飲料水・菓子等の購入を控えていただくことがあります。相談員・支援員にご確認ください。                                                                                     |
| 9  | 卓球クラブの日と日程表に表示されているのに何の連絡もない。           | サービス（食事以外） | 10月の予定表に誤って記載されてしました。楽しみにされていたのに申し訳ありません。<br>なお、予定表に記載されていても他の予定変更に伴い、急遽中止する場合があります。<br>また、卓球は、11月～月1回、第3月曜日のみとなります。行事により中止することもありますので、予めご了承ください。 |
| 10 | カラオケが楽しかったので毎週土曜日にしてほしい、卓球は週に2回開催してほしい。 | サービス（食事以外） | 各クラブは、他の行事や活動日程と調整して開催しています。ご理解下さい。<br>卓球は、参加者の減少により、11月から、月1回に回数を減らします。悪しからずご了承ください。                                                             |
| 11 | 意味不明                                    | その他        | 記載されている内容がよくわかりませんので個別に伺い、回答させていただきます。                                                                                                            |