

施設名：デイサービスセンター美原

No.	部署	受付日	申出人	苦情内容	対応	改善策
1	デイ	令6年10月7日	匿名	運転について改めてほしい	申出人へ対し、謝罪と今後同じようなことが起こらないようお伝えした。	施設管理者と安全運転管理者が同席し、今後の運転について注意を促した。
2	デイ	令7年2月22日	利用者の妻	利用者の様子報告についてストレスを感じた。	不快な思いをさせてしまったことへ謝罪し、当該職員へ指導する旨を伝えた。	ご家族の介護負担などについて理解することなど接遇について管理者より指導した。

施設名：ヴィラージュ富士

No.	部署	受付日	申出人	苦情内容	対応	改善策
1	特養	令6年10月18日	不明	パンフレットを希望されたため、ご事情など伺おうとしたところもう良いと電話を切られた。	施設のパンフレットを送付した。	相手が何を求めているか把握し、臨機応変に対応する。
2	ショート	令6年11月8日	利用者の長男	薬の管理について	謝罪させていただき、同じことが起きないように説明した。	手順の確認を再度行い、職員同士で対応の徹底をする。
3	デイ	令6年11月7日	近隣住民	送迎時の駐車位置とドアの開閉音について注意	その場で今後は気を付ける旨を伝え謝罪した。	送迎を担当する職員へ周知した。
4	デイ	令和6年11月26日	匿名	狭い道路での右折について	該当車両のドライブレコーダーを確認したところ、道幅が狭かったため、やや大きく旋回して道に出ていたことを確認した。	誤解を受けやすい場所の確認をし、注意を払い運転するよう周知した。
5	デイ	令和7年1月23日	本人	食事数の間違いがあり食事の提供が遅れた	食事の提供漏れがあったことについて謝罪した。	調理、栄養課と連携を取り、だれが見ても間違えないよう食札の記載方法を検討した。
6	事務	令和6年10月21日	利用者の長女	支払い手続きについて	定期の収支報告までに時間があつたため請求内容の説明が不十分であったことを謝罪した。	収支報告を含め預り金の管理方法について全体で見直しを図った。

施設名：富士中央ケアセンター

No.	部署	受付日	申出人	苦情内容	対応	改善策
1	デイ	令7年2月10日	匿名	右折時の運転について	電話を受けた職員より謝罪した。	ドライブレコーダーの確認をしたところ当該苦情内容については確認はされなかったが職員間で共有し安全運転に留意するよう喚起した
2	デイ	令7年3月6日	法人内職員	狭い道路での追い越し走行について	申し出職員から状況を確認し、当該職員からも聞き取りを行い注意をした。	追い越し走行をしなければいけない状況の場合は他車の状況を確認し安全に実施できるよう確認した。

施設名：ヒューマンヴィラ伊豆

No.	部署	受付日	申出人	苦情内容	対応	改善策
1	特養	令6年10月27日	本人	コールボタンが届かないところに掛けてあった	今後同じことを繰り返さないよう、謝罪した。	リネン交換の際、一時的に場所を移すため、必ずコールボタンの位置を確認することの徹底をした。
2	ショート	令和6年10月	利用者の娘	居室移動について	利用前の体温測定で発熱があったため、感染対策のため個室対応を行っており、解熱したため部屋を移動した旨を説明した。	変更がある際は必ず家族へ連絡することを徹底する。
3	デイ	令和7年2月	本人	送迎の時間がいつもより早く準備が出来ていない。早くなる時は連絡してくれれば間に合うように準備する。	送迎時間に条件が付く利用者を再度見直し、送迎表に条件を記載して対応。	時間が早くなると問題が生じる利用者には連絡する。できる範囲で同じ時間に送迎ができるよう情報共有する。
4	居宅	令和7年1月	本人	感染症拡大期の対応について	本人には、感染症から身を守るための対応であったことを説明。退所日を2日早めて対応。	隔離対応は本人にストレスを与えるため、丁寧な説明と状況を鑑み対応していく。

施設名：デイサービスセンター松崎

No.	部署	受付日	申出人	苦情内容	対応	改善策
1	デイ	令和6年10月	利用者の息子	送迎時の居室内介助について指示通りではなかった。	今後同じことを繰り返さないよう、謝罪した。	帰りの送迎方法について職員へ周知。車いすを置く場所の写真を撮り、さらに周知した。
2	居宅	令和6年10月	本人	担当ケアマネの対応について	ケアマネを交代し、対応。	本人の性格を考えた言葉選びや対応を心がける。