

令和7年度下期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理 豊田デイサービス 令和7年 10月18日</p>	<p>10月18日 利用者ご家族様から送迎時に対応依頼をしていた利用者自宅のドア等の戸締りについて、忘れられている箇所がある旨の苦情があった。 その後も忘れていた箇所があることに對し苦情があった。</p>	<p>電話にて利用者ご家族様にお詫びを行うが、再度同様の指摘があった事からこの方が利用している他のサービス事業者に確認をしたところ、依頼内容について当法人側の認識と相違があった。 相談員2名でご利用者様自宅に謝罪に伺いお詫びと依頼内容の実行をお約束した。 ご利用者様やご家族様からの依頼内容は担当者会議等で職員に周知するとともに、担当ケアマネ等の関係者と情報共有を行い漏れの無いように注意することを徹底します。</p>

令和7年度下期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理 袋井ゆうあいの里 令和7年 12月1日</p>	<p>12月1日 利用者ご家族様との面談時に相談員に対し、医療機関に情報提供するため法人所有の iPad に保存していたご利用者様のケガ患部の写真を関係の無い職員が閲覧している旨の苦情があった。</p> <p>業務上関係の無い職員が画像ファイル内の個人情報ととれるケガ患部の写真を見たことや、他の職員に他言している事にも憤りを感じられていた。</p>	<p>12月1日 利用者ご家族様には、業務上関係の無い職員が画像ファイル内の個人情報ととれるケガ患部の写真を見たことを相談員が謝罪した。</p> <p>施設長に報告後、施設長は事案に関係した職員に、健康状態等の個人情報を漏洩しないことを指示した。また、iPad 内の個人情報は用が済み次第、速やかに削除するよう指示がある。</p> <p>利用者ご家族様にお詫びを行い、関係した職員への指導と全ての職種の職員に個人情報の取扱いの研修を行う事を約束し、ご理解いただいた。</p>

令和7年度下期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理</p> <p>袋井ゆうあいの里 令和7年 12月19日</p>	<p>12月19日 利用者ご家族様(長女)の面会時に、ご利用者様から相談員に対し、「コールを押しても来てくれない」「小言を言われる」など、特定の職員の言葉遣いが悪いとの苦情があった。</p>	<p>12月22日 フロア長・相談員より当該職員への聞き取りを行い、状況を確認する。</p> <p>職員からは「きつく言ってしまったこともある」との回答があった。</p> <p>職員に対し、介護に最適な言葉遣いや接遇を指導した。</p> <p>12月23日 施設長からご利用者ご家族様(長女)にお詫びを行い、該当職員への指導内容を説明し、ご理解いただいた。</p> <p>相談員からご利用者様にお詫びを行い、該当職員への指導内容を説明し、ご理解いただいた。</p>