

令和6年度『お客さまの声』報告書

令和6年度の皆様からのご意見・ご要望あるいは苦情といった『お客さまの声』を、下記のとおりご報告いたします。

【月別・サービス別】

月	ながいずみホーム				モク・オハナ				希望のわだち 柿田	希望のわだち 長久保	合 計
	特 養	ショート	栄養科	事 務	デ イ	ヘルパー	居 宅	北包括			
4	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
5	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0	5
6	0	0	0	0	3	2	0	0	2	2	9
7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
8	0	0	0	0	0	0	1(1)	0	0	1	2 (1)
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
10	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	4
11	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
12	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
3	0	0	0	0	0	0	0	2(2)	0	0	2(2)
合 計	3	0	0	0	14	7	2(1)	3(2)	4	5	38(3)

*件数のうち、左がお客様の声と苦情の総数、括弧内の数字はそのうちの苦情の件数です。

【お客さまの声 抜粋】

No.	受付日	申立人	対象部署	申立内容	対応及び結果	改善内容
1	1/23	家族	柿田	「昨日の昼の薬が連絡帳に入っているが服薬をしたのか」「1月24日を休むと連絡帳に記入したが返事がない。承知しているか」と電話でお問い合わせいただく。	薬については同じ薬が多く入っていたことをご家族様に報告していなかった。お休みの件は返信しなかったことを謝罪する。	連絡帳の書き方を再度確認する。また、記入した後に漏れがないかダブルチェックを徹底する。
2	1/26	家族	特養	いつもありがとうございます。ホームにいても季節を感じられる行事や装飾を楽しみに面会に来ています。とても感謝しています。	これからも、環境整備に気を配り、季節に合った行事・装飾などを引き続き行っていきたい。	
3	2/14	長泉町役場	包括	長泉町民が地域包括支援センターに相談に行った際に、センター職員が外出しており不在であった。相談窓口であるのに事務所が不在になることはおかしいので、必ず事務所には人がいるようにしてもらいたい。	相談受付対応の改善について検討した。	勤務体制を見直し、内勤を設定した。

皆さまからお寄せいただいた様々なご意見・ご要望を、サービスの質の向上に活かしてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。