

ご意見・苦情等について

令和7年度において、施設に寄せられたご意見・苦情等についてご報告いたします。

〔ケアハウス鹿島の杜〕

苦情 1 件

事業種別	軽費老人ホーム	受付日	令和7年6月12日
項目	近隣の騒音（生活音）について		
苦情の概要・申し入れ内容			
夜中2時3時に掃除の音（コロコロクリーナー）が壁に当たる音が響いて眠れない。今日は体調が優れない。隣人からに仕返しが怖いため、どうしたらいいかわからない。夜中3時からTVの大音量。その後4時までベランダの網戸開閉音と箒での掃き掃除の音が響く。眠れない。 生活に支障をきたしているため、改善してもらいたい。			
改善結果及び回答			
①☑居者全員に深夜帯～早朝の時間帯の過ごし方についてアナウンスする。（別紙掲示） ②☑該入居者にお話するが、難聴で理解難しく保証人（請負業者）に対応を依頼。 お申し出の入居者へ居室移動を提案。家族とも相談の上、別階に移動となる。			

〔セ・シボンかしま〕

苦情 4 件

事業種別	特別養護老人ホーム	受付日	令和7年4月17日
項目	介護・医療事故等について		
苦情の概要・申し入れ内容			
入居者様の長男様より電話連絡あり。「母が骨折をしたとのことだが、どのようにして骨折してしまったのかを知りたい。市役所へ電話したが、事故報告が提出されていないと伺った。施設で隠そうとしているのではないか。」と話される。			
改善結果及び回答			
事故報告書に関しては、原因や分析、事故防止策等を話し合っているところであり、提出が遅くなってしまっていることを謝罪。 長男様・長女様に、整形外科の受診同行をお願いした。 数回に及び、長男様・長女様・施設長・施設統括・介護主任・看護主任と、カンファレンス（話し合い）を開催した。また、最終段階時には、至福会局長も出席し、長男様・長女様に、ご理解いただいた。 現場の職員には、「いろいろと大変かと思いますが、よろしくお願いします。」とのお言葉いただく。			

事業種別	通所介護	受付日	令和7年5月12日
項目	その他		
苦情の概要・申し入れ内容			
9時50分頃に匿名の方より電話連絡あり。神野地区を走行していたセ・シボンかしまの車両スピードが早く危険に感じたとのこと。制限速度30キロのところ、10キロ以上は超過している感じだったとして、気を付けて欲しいという申し出があった。			
改善結果及び回答			
運転に携わる職員には、匿名の方より危険運転についての連絡があったことを伝え指導する。引き続き、交通ルールを守って送迎にあたること、客観的に自身の運転を見ること、ゆとりを持った優しい運転を心掛けること、ミーティングや会議等で注意喚起を実施する。			

事業種別	通所介護	受付日	令和7年6月25日
項目	その他		
苦情の概要・申し入れ内容			
8時20分頃に匿名の方より電話連絡あり。まちづくりセンター（旧清真女子短大）のあたりで、前方を走行していたセ・シボンの車両が急ブレーキを踏んだ為、ぶつかりそうになったと申し出があった。			
改善結果及び回答			
運転を担当していた職員に状況を確認、前後に車両が走っており車間距離が狭い認識があり、前方の車が急に左折をしたことで強くブレーキを踏むことがあった。苦情が来るほどの運転だった認識はなかったとのことでしたが、急な方向転換やブレーキにも対応する為にしっかりと車間距離を取ることを指導。ミーティングや会議等で注意喚起を実施する。			

事業種別	通所介護	受付日	令和7年6月30日
項目	その他		
苦情の概要・申し入れ内容			
10時20分頃に匿名の方より電話連絡あり。城山公園駐車場の信号の付近で、セ・シボンの車両が赤信号を猛スピードで右折、歩行者もいて危なかったと申し出があった。			
改善結果及び回答			
運転を担当していた職員に状況を確認、信号の切り替わるタイミングだったかもしれないが信号無視をした認識はなかった。勤務時間内に給油を済ませようといくらか慌ててはいたとのこと。下り道でスピードが乗りやすい場所でもある為、環境に合わせて速度を調整することが必要。歩行者との接触事故の可能性も考えられた為、右折・左折の際には十分な減速をすることを指導する。			

[あやめ]

苦情 2 件

事業種別	特別養護老人ホーム	受付日	令和7年5月24日
項目	衣類着用のみだれ		
苦情の概要・申し入れ内容			
面会の折、本人(利用者)は寒がりなので ももひきを穿かせてほしい、との要望があり念のため確認すると、ももひきを穿いていたがズボンとともに上に上がっている状態でスネが露出して寒そうな状態だった。			
改善結果及び回答			
今後、衣類の着用について、きちんと状態を確認するとともに、利用者の防寒等にも常に注意を払って対応することを伝えてご理解いただいた。			

事業種別	特別養護老人ホーム	受付日	令和7年7月24日
項目	衣類の色落ち		
苦情の概要・申し入れ内容			
ショートステイ利用者の家族より、持ち帰ったズボンが所どころ色落ちしている、と連絡があった。			
改善結果及び回答			
原因として、汚染したズボンを下洗いするためバケツに浸して置いていた時、隣にあった消毒用の次亜塩素酸液が跳ねてズボンにかかり色落ちしたと思われる。下洗いバケツには蓋付きを使い、きちんと蓋をするとともに離れた所に置くこととした。家族には衣類の色落ちについて謝罪するとともに、原因と対応策を説明して、新たに購入していただいたズボンの代金を施設で負担することでご了承いただいた。			