

令和 7 年度苦情公表

| 外出希望時の職員対応に関する苦情 | |
|--|--------------------|
| 受付日 | 令和 7 年 5 月 19 日(月) |
| 内容 | |
| 令和 7 年 5 月 18 日、ご家族が来館し外出希望を申し出た際、事務職員より事前予約や届け出が必要と説明を受けたが、追加説明なく不快であったとの指摘あり。過去にも同職員から迷惑そうな対応を受け、玄関で待たされる状況が続いているとされる。ケアプランには家族との外出が含まれているため協力したいが、軽視されているように感じるなら見直しを検討したいとの意向である。次回外出予定に向け、当該職員以外からの回答を希望している。 | |
| 対応 | |
| 外出届や帰設時の届け出の取り扱いを改めて確認し、情報共有を行う。外出については欠食の有無にかかわらず事前連絡を依頼する。頻繁な週末外出については届出記入を省略し、短時間の外出や散歩で飲食があった場合は口頭報告を依頼する。事務室職員は窓口対応に際し不快とならぬよう心がけ、対応に迷う場合は相談員等へ確認することとする。 | |

| 受付対応について（匿名・ご意見箱より） | |
|--|-----------------|
| 受付日 | 令和 7 年 6 月中旬頃確認 |
| 内容 | |
| 最近、職員の方が交代されたこともあり、以前から顔なじみだった方がいなくなつたためか、対応の雰囲気が変わったように感じます。 | |
| 特に受付では、こちらから声をかけないと窓口に出ていただけず、気づいていただけないとありがたいと思いながら様子を見ている状況です。 | |
| 個人の主観かもしれません、以前のような明るく親切な対応を好ましく思っておりましたので、今後の参考にしていただければ幸いです。 | |
| 対応 | |
| いただいた意見については事務職員間で共有し、今後の対応を改めて徹底することとした。 | |