

令和7年度相談、相談、苦情、要望受付および対応状況

(有徳の家)

○相談総数0件

○苦情総数2件

・苦情1

分類 その他（事前連絡、電話回線）

解決の有無 解決

・苦情2

分類 ケアの内容（説明不足、入浴方法、対応方法等）

解決の有無 解決

○要望総数3件

・要望1

分類 ケアの内容（口腔ケア）

解決の有無 解決

・要望2

分類 その他（施設間の備品等の統一）

解決の有無 解決（一部未解決）

・要望3

分類 ケアの内容（室内のごみ箱の確認）

解決の有無 解決

(ルアナ)

○相談総数0件

○苦情総数6件

・苦情 1

分類 ケアの内容（新人職員による服用薬の誤投与事故およびその連絡）

解決の有無 継続

・苦情 2

分類 ケアの内容（室内の整理等）

解決の有無 解決

・苦情 3

分類 ケアの内容（室内のタンスの整理等）

解決の有無 解決

・苦情 4

分類 ケアの内容（お茶の配膳遅れ、職員の対応等）

解決の有無 解決

・苦情 5

分類 ケアの内容（着替えの介助、オープンスペースの座席位置、投薬時刻等）

解決の有無 解決

・苦情 6

分類 ケアの内容（入浴）

解決の有無 解決

○要望総数 5 件

・要望 1

分類 ケアの内容（内服薬の返却）

解決の有無 解決

・要望 2

分類 その他（施設間の備品等の統一）

解決の有無 解決（一部未解決）

・要望 3

分類 ケアの内容（室内のごみ箱の確認）

解決の有無 解決

・要望4

分類 その他（施設間の備品等の統一）

解決の有無 解決（一部未解決）

・要望5

分類 その他（眼科受診日の説明相手）

解決の有無 解決

以上