

ご利用者様、ご家族様 各位

2026年（令和8年）7月1日
芭蕉苑・こまよせ荘・地域包括支援センター
施設長 捧 恵一

令和7年度に寄せられた3件の苦情・ご意見について検討いたしました対応策・改善策についてご報告いたします。

令和8年1月9日 芭蕉苑通所介護ご使用者様<ご家族>より
〔苦情内容〕帰宅後トイレに行くとパットが裏表逆になっていて、尿が吸収されずズボンがビショビショになっていた。今後無いようにしてほしい。

〔対応・改善策〕担当課長がご自宅に伺い謝罪しました。
職員のパットの当て方に問題があったと考えられます。
ミーティングで職員間で共有し、今後は注意して支援する事としました。

令和8年1月13日 芭蕉苑通所介護ご使用者様<ご家族>より
〔苦情内容〕契約時、帰宅送迎時間を16時過ぎと取り決めていたご利用者様を16時40分の送ってしまった。ご家族様から「今後、このような事が無いようにお願いします」と伝えられた。

〔対応・改善策〕その場でご家族様に謝罪をしました。
帰宅の送迎を組む際に順番を後ろにしたことが原因です。
今後は、作成担当者は自宅到着時間に注意して送迎表を作成する事を確認しました。

令和8年3月11日 こまよせ荘通所介護ご利用者様より
〔苦情内容〕こまよせ荘からの帰宅時間が他の利用者と比べて遅い。遅い理由や具体的な帰宅時間の説明が無い。組織体制をしっかりと欲しい。

〔対応・改善策〕契約時に利用時間・こまよせ荘滞在時間とその理由を説明し書面をお渡ししています。
今後も丁寧な説明を行うと共に、滞在時間の長いご利用者様が、満足した時間を過ごせるようサービスの見直しを行う事としました。