

令和5年度『お客さまの声』報告書

令和5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	0	0	0	0	1	0	1
5	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	2(1)	0	0	0	2	0	0	0	3	2	9(1)
8	0	0	0	0	1	1	1	0	0	3	6
9	0	0	0	0	5	0	0	0	1	1	7
10	0	1	0	0	1(1)	1	0	0	0	3	6(1)
11	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	5
12	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
2	0	0	0	0	1	0	1(1)	0	2	1	5(1)
3	0	0	0	0	0	0	0	1(1)	2	1	4(1)
合 計	4(1)	1	0	0	16(1)	3	2(1)	1(1)	10	13	50(4)

*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	5/29	ご本人様	特養	施設内の食料品お買い物イベントで欲しかった商品がなかったため、後日職員に対し個別に要望を伝えてこられる。(漬物・佃煮・炭酸飲料等)	ご要望をお伺いし、次回お買い物イベントで購入出来るよう担当者へと報告を行う。健康上のリスク等も加味しながら、可能なものについてはご用意をした。	なるべくイベント時に楽しみながらお買い物をしていただきたいので、普段からご利用者様の声を丁寧に取り、担当者へと伝えていきます。
2	9/8	ご本人様	デイサービス	「今日はみんなに米寿のお祝いをして頂いて、本当に楽しかった。こんなに嬉しい事はないよ！」と敬老会をととても喜ばれていた。	今後もご利用者様やご家族様に喜んでいただけるようなサービスやイベントを提供できるよう心掛けてまいります。	
3	8/29	ご家族様	希望のわだち 長久保	ご利用者様が逝去され、四十九日が終わった後ご家族様が挨拶に来てくださる。「希望のわだち長久保を利用して本当に良かったし、感謝しています。生前医師だった父も皆さんに先生と言ってもらえて喜んでいました」	最期までご本人様に関わり、ご家族様とも一緒に看取ることができ、開設して良かったと感じた。これからも一人ひとりに寄り添い、尊厳を持ってケアにあたっていきます。	

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。