

# 事業団苦情受付内容・対応状況報告 ～令和7年度第3四半期(10月～12月)～

## 【1 支援・援助の内容】

◆特別養護老人ホーム◆	
<p>(家族)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人を通院介助する際、本人の服装が寒そうだった。季節に合った衣類やブランケットを適切に使って欲しい。細部まで配慮して欲しい。</li> <li>・ブランケットは施設内で洗濯し、必要時にすぐに使える状態にして欲しい。</li> <li>・本人の意思確認を徹底して欲しい。認知症扱いしないで欲しい。</li> </ul>	<p>(対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の服装選定で不快な思いをさせたことに対して施設長より謝罪するとともに、季節に合った衣類をご持参いただくよう伝えた。</li> <li>・ブランケットは洗濯センター対応ではなく、施設内で洗濯管理することとした。</li> <li>・本人の意思確認を必ず行い、認知症扱いがないことを説明した。</li> </ul> <p>今後は本人からの意思確認内容をご家族に具体的に伝えることで、情報共有の透明性を高めることにより、ご本人及びご家族に安心していただけるようにする。また、特定の衣類などは施設内で洗濯するなど持ち物管理の改善を図った。</p>

【2 個人の嗜好・選択に関する事項】・・・なし

【3 施設の設備等に関する事項】・・・なし

【4 制度、法律等に関する事項】・・・なし

【5 家族との関係】・・・なし

【6 財産管理、遺言等】・・・なし

【7 お客様の人間関係】・・・なし

【8 その他】・・・なし