

## 令和4年度 苦情対応報告

社会福祉法人清仁会  
特別養護老人ホームやすらぎの里  
施設長 小林

令和4年度にいただいた苦情件数 11件

苦情内容:

1. 利用者同士のいさかい 1件

【訴え】

デイサービスの利用中、他の利用者から不愉快な言葉を浴びせられたとのことです。

【対応】

サービス提供時は、なるべく不快な思いをさせないよう、座席位置等に配慮しておこなっておりますが、不快な思いをされたということで、配慮不足があったと思われま。今後は、利用中の状況にも気を配り、そのような思いで悲しい思いをする方がでないよう、努力してまいります。

2. 面会時の対応等 1件

【訴え】

家族が面会した際、利用者様が裾のほどけている衣類を着ていて、言ってくればいつでも持つてくるので、そのような恰好で過ごさせないでほしいといわれました。

【対応】

大変失礼な対応をしました。施設では自分の希望や訴えない利用者に対し、職員の手押し付けによる支援や衣類選択をしようとしております。久しぶりにあったご家族様は、その姿を見てがっかりし、普段のサービスも疑われることと思います。

ご面会時を含め、日頃から細かいことに目を向け、いつだれに会っても大丈夫という支援をするよう、努めてまいります。

3. 退所時の忘れ物 4件

【訴え】

デイサービスやショートステイの退所時の忘れ物や入れ間違いがありました。

【対応】

ご利用いただいた方には、大変申し訳なく、お詫び申し上げます。  
薬や補聴器など、帰ってすぐ必要な物もあります。ご迷惑をおかけしてしまうので、今後は複数チェック体制で、時間をかけて退所時の対応を行なってまいります。

4. 職員の言動 5件

【訴え】

・新人職員の介助が良くない

- ・できないことを笑われた
- ・面会で差し入れをもっていったら、怖い言い方で拒否された
- ・座る場所を要望したら、『あなたの要望ばかり聞いていけない』といわれた
- ・職員に怒鳴られた

【対応】

職員の言動につきましては、毎年何かしらの訴えがあります。不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。

やすらぎの里で働く者は、新人もベテランも関係なく、やすらぎの里の看板を背負う職員です。新人だから、とか、あの人だけは、というのは通る話ではありません。

4月に、すべての職員を対象に、服務規程等の研修を実施しました。定期的に検討を行い、良い対応ができるよう、努めてまいります。