

令和 6 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

令和 6 年度にいただいた苦情件数 7 件

苦情内容

1. サービス利用中の利用者同士のトラブル 1 件

【訴え】

サービス利用中、他の利用者からいやなことを言われることの対応を求められる。

【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す。申し訳ありませんでした。

また、デイサービスは様々な方が利用しており、ふつうに会話していても傷ついたり傷つけられたりということが発生しています。

職員が現場の雰囲気等をよく観察し、そのようなことなるべく起きないように、対処してまいります。

2. 職員への苦情 2 件

【訴え】

職員の言葉使いに傷ついた。利用者に配慮ある言葉遣いをしてほしい。

【対応】

ご利用者に不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

職員教育を見直し、様々なご利用者にきちんと対応できるよう努めてまいります。

3. 職員の対応 1 件

【訴え】

ケアマネに金品を要求された

【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。

ケアマネ本人に確認しましたが、そのようなことはないと申しています。ただ、日頃の会話の中で、誤解を与えるような言動があったかもしれません。お詫び申し上げます。

4. サービスの不履行 3件

【訴え】

薬の飲み忘れ、入浴していない、同じ服を着させている など

【対応】

管理不行き届きで、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。

こちらの不手際や確認不足もあり、また、ご利用者本人のみの確認で、ご家族との確認を怠っていました。

今後はご家族とも密に連携を取り、よりよいケアを提供してまいります。