

令和6年度上期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
苦情処理 袋井ゆうあいの里 特養 令和6年 5月17日	5月17日 入所者ご家族（長女）から電話があり、職員から「今寝ると、呼ばれる回数が多くなるから、一番最後に寝て。」言われた。またトイレ後、2時間くらいたちコールを押すと、「2時間しかたってないじゃん。また？」と嫌な顔をされると、入所者ご本人から家族への電話で訴えがあったと連絡が入る。 「いつでも言ってよ。」「気にしなくていいよ。」とってくれる優しい職員もいるが、「言いつけた」と職員に思われ、自分への対応が強くなることを、一番入所者本人が心配しているとのこと。	5月17日 施設長、次長、フロア長、主任、医務主任、機能訓練士、相談員にて対応を協議。当該ユニットの勤務を確認し、ユニット全体での不適切ケアの改善指導を図ることとする。 5月19日 ご家族から連絡があった件をユニットリーダー2人に伝える。オムツ装着については、ご本人からユニット職員にも話があり、本人にもADLを落とさないようにと話はしたとの事。ユニット職員に言葉遣いや対応の仕方を注意してもらうよう依頼。 5月19日 長女様に連絡し、ユニットリーダーに言葉遣いや対応に気をつけるようにユニット職員に伝えるように依頼したことをお伝えする。また、その後の様子を改めて連絡するため、教えていただきたいとお話する。 5月25日 長女様に連絡し、ご本人のご様子を確認する。 ご本人からその後不満などの話はないとの事。「いつも良くしてもらっている。と本人も言っているとのことで、新たな訴えは無かった。