

伊東市立養護老人ホームの苦情内容と対応

十字の園では、本法人に対する苦情を真摯に受けとめ、より良いサービス提供ができるよう心がけていますが、社会的透明性確保のため、本法人に対する苦情及び、その対応について公表いたします。

ただし、公表内容は、個人情報やプライバシーに十分配慮し、苦情申立者の同意が得られたものとさせていただきますので、ご了承ください。

- ◆集計期間： 2024 年 4 月～ 2024 年 9 月分
- ◆件数：
- | | |
|--------------|-----|
| 養護老人ホーム | 0 件 |
| 大池居宅介護支援事業所 | 0 件 |
| 大池デイサービスセンター | 1 件 |
| 通所介護事業所 平和の杜 | 0 件 |
| 訪問介護事業所 平和の杜 | 0 件 |
- ◆公表件数： 1 件【以下 内容】

サービス種別： 生きがいデイサービス

申立者： ☐ご利用者本人 ☐ご利用者家族 ☐ケアマネ ☒その他

苦
情
内
容

他ご利用者からもらった花のことで、事情を知らない職員がご利用者に対して急に大きな声でキツイ言葉をかけてきて、不愉快な気持ちになった。

また、送迎車の後部座席真ん中の席は座り心地が悪く、掴まる場所もないため安定感がなく乗りづらい。

との内容で民生委員に相談があり、民生委員より事業所に問い合わせがあった。

対
応
と
結
果

相談員・主任でご利用者宅へ伺い、職員の言動・態度により不快な想いをさせてしまったことを謝罪。職員に注意を行い再発防止の徹底を行うことを伝えた。また、送迎車の後部座席に取手を装着し、走行中掴まれるようにした。

以上、民生委員へ報告を行った。

今
後
の
取
り
組
み

全職員にご利用者に対しての言葉遣い・態度などを改めて確認し、きちんとした接遇ができるよう指導を行っていく。

走行中、ご利用者が不安にならないような安全運転をし、車内環境の見直しを行い快適に乗車していただけるようにしていく。