

令和 5年度 8月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容
8月20日	特養	【利用者ご家族より】 紛失した写真の調査を依頼し、一カ月以上経過した後に 見つかっていないと連絡を受けた。依頼を受けたら早急に 探してくれる等、配慮が欠けていると感じた。もう少ししっ かり対応して欲しかったと苦情を承りました。
8月26日	特養	【利用者ご家族より】 面会時、この頃元気がないため母に話を聞くと、先日嘔吐 があった際、職員が居室に誘導してくれたが、すぐに立ち 去ってしまい、もう少し一緒に居て欲しかったと訴えがあっ た。母の気持ちが落ち込んでいる時は普段以上に職員か ら声を掛けてもらえるとありがたいと要望を受けました。

対応

捜索ならびに進捗報告等、全ての対応に不足と遅れがあったことを謝罪し、引き続き写真を探し続けることをお伝えしました。

お母様に不安な気持ちにさせてしまったことを謝罪しました。今後、気持ちが落ち込んでいる時には普段以上に声をかけたり一緒に寄り添う等、お母様が安心できるような対応を心掛けてまいります。