

令和5年度 苦情対応結果報告書

本年度に社会福祉法人白鳳会へ寄せられた苦情は次の通りです。 苦情件数：3件

1) 時期：令和5年10月3日（火）

申出人：特養入所者様の家族

申し出内容：面会に行った際に、今日はしんどいと言うので、どこがしんどいか聞くと、口の中が痛くて食べるのもしんどいとのことだった。担当職員に理由を聞いても「わからない」と言われ、本人の希望もあり、すぐに面会が終わった。あとで、このまま食べられない状態が続くとどうなるのか、なぜ痛みの原因を追究してくれないのかともややもやした。

申出人の希望：どんな状態なのか、聞かせてもらいたかった。説明がないので心配な気持ちだけ残った。

対応：苦情を受けつけた職員が謝罪し、看護師から改めて説明する。担当した職員には、家族の気持ちになり、丁寧な対応を心がけるよう注意した。

2) 時期：令和5年11月16日（木）

申出人：ショートステイサービス事業利用者様の家族

申し出内容：夜にトイレに行きたいと言っても無視されるのでショートステイに行きたくないと本人が言ってる。夜中に行きたくなってもなるべく我慢し、いよいよという時に職員を呼ぶようにしているが、ほとんどの職員は優しく対応してくれるが、中には「またや」と言われることがあり、いやになるとのこと。

申出人の希望：トイレは行きたいときに行かせてほしい

対応：苦情担当者から、今後は不愉快な気持ちにならないよう支援を提供することを約束し、ご利用継続いただいた。夜間対応の職員には苦情内容を伝え、不愉快な気持ちにつながらないように、トイレに行きたい訴えがあった時は対応するように周知徹底した。

3) 時期：令和6年1月26日（火）

申出人：デイサービス事業利用者様の家族

申し出内容：リハビリパンツやパットを普段はつけているのに、デイサービスで付けないまま帰ってきたようで、朝おこしに行くと、ズボンと敷物がぼとぼとに濡れていた。

申出人の希望：今後このようなことはないようにしてもらいたい

対応：管理者が謝罪し、対応者に対し注意し、再発防止に努めるよう注意し、全職員に周知した。