

事業団苦情受付内容・対応状況報告 ～令和8年度第2四半期(7月～9月)～

【1 支援・援助の内容】

◆特別養護老人ホーム◆	
(家族) 入所している家族(お客様)が「動けない」「排泄(排便)できない」と訴えると、職員から、「今日はその日ではないから、しない。」と言われた。その職員は園長の言うことも聞かない。 複数のお客様、お客様の家族から話を聞いて、自分の家族(お客様)に支障があつては困るため電話した。 今後、1ヶ月で改善して欲しい。	匿名の電話で内容が限定的であったが、お客様の要望等に対し適切に対応できていない、言葉のかけ方によってはお客様の捉え方も様々であり、お客様に不快な思いをさせてしまっていることは事実であること、職員同士の会話が聞こえたことで不安や誤解を生じてしまうため配慮が必要であることを職員に説明し、接遇面及び不適切な支援について指導した。職員の対応について、園長から複数名のお客様に聴き取りを行い、特に支援や対応等が変わったと感じているお客様はいなかった。今後もお客様が安心して生活ができ、家族にも心配を抱かせることのないように指導を継続する。

【2 個人の嗜好・選択に関する事項】・・・なし

【3 施設の設備等に関する事項】・・・なし

【4 制度、法律等に関する事項】・・・なし

【5 家族との関係】・・・なし

【6 財産管理、遺言等】・・・なし

【7 お客様の人間関係】・・・なし

【8 その他】・・・なし