

苦情受付一覧（平成 30 年 7 月～平成 30 年 12 月）

愛 寿 苑

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人 報告内容	解決	未解決
1	H30. 10.12	B 氏	H30. 10.12	A 氏	苦情	次女夫婦より連絡有。以前から A 氏が他利用者に対し暴言や蔑むような対応をされることがあり、事業所として都度本人にお声掛けしている件について、本人からご家族に「私ばかり悪者にされる」と相談があったとの事。本人もいつもと違う様子で、言い分も気になった。認知症が無いから我慢しなければならないような、公平な対応がされていないのでは無いかという内容であった。また買物代行について、特定の職員が 2 回目以降の買物依頼を頭ごなしに断ることがあるようで、事業所の対応について説明して欲しいと言われる。	利用者全員に公平な対応を心掛けているつもりだが、A 氏が不満を感じられていたことを申し訳無く思う。買物代行は要望に応じ実施しているが、訪問の兼ね合いもあり必ずしも対応出来る状況ではない。依頼品の緊急性や必要性を確認しながら買物の調整をさせて頂いている。拒否したという詳細の確認不足であったこと、頭ごなしに拒否する対応は失礼に当たることを伝え、事業所全体の問題として真摯に受け止め、今後のサービスに繋がりたいと今回の件をお詫びする。	H30. 10.12	家族より「今後もお願ひします」と返答頂く。	✓	