

令和5年度（R5.1～R5.6） 苦情受付一覧

グループホームやよいの森

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	R5/4/15	A氏の 長女	R5/4/15	A氏	苦情	<p>面会の際、マスクで顔が分かり難い事からB氏がアクリル板から顔を出されマスクを一時的に外された。スタッフが慌ててマスク着用の説明を行ったところ、一方的で強い口調の指摘としてB氏に伝わる。「マスクを着けて欲しいばかりで、こちらの言葉を聞いてくれなかった。」との事。その状況から「自身の親も同じように対応されているのでは？」と不安を覚えたと言われる。また、マスク着用の声掛けを行ったスタッフの名前を聞こうと他スタッフに尋ねたところ、怪訝そうな表情で「今トイレに連れて行ってるのでお待ち下さい。」と返答された。表情も気になったが、「連れて行く」という表現が不適切に感じた。スタッフの名前を答えるのことに躊躇が見られ、同僚をかばっているように映り不信感を覚えた。</p>	<p>職員から連絡を受けた管理者が伊藤氏に電話にてお詫びする。</p> <p>職員の対応がご家族の不安に繋がったケースとして、自分たちの姿勢が相手にどのように映っているか？どう受け止められているか？など、リスクマネジメント委員会が中心となり今一度自分たちの接遇について職員間で話し合を行う。</p>	R5/4/15	<p>電話にて「ご不安抱かれるのはごもっともであり、不手際大変申し訳ございませんでした。貴重なご意見ありがとうございます。事業所全体の問題として受け止め、我々の在り方、日々の振り返りや見直し活かし取り組ませて頂きます。」とお詫びする。</p> <p>B氏より「お伝えしようか迷ったのですが、こういった小さな事から大きな事に繋がり兼ねないと思いご連絡させて頂きました。ご連絡ありがとうございます。今後共宜しくお願ひしますね。」と返答頂く。</p>	✓	