

令和5年度（R5.1～R5.6） 苦情受付一覧

やよいの里

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 2/4	A氏の 長男	R5 2/4	A氏	苦情	<p>事業所に長男より電話あり。「母が電話をしてきて下着がないと言ってきた。自宅を探したがみつからないので。」との内容。「洗った衣類を本人のところにもっていくと、衣類の山の中に置かれてしまい、準備をする際にわからなくなるので、1組だけ階段のところにおいてあります。」と伝える。(本人は片付けができず、室内は衣類や物が山のように散乱している状態)「本人が必要な時に、取りに行けない場所に置いたんですか。そもそも僕は聞いていません。嫁のことも悪く言われるし、僕も責められました。」と言われる。</p>	<p>事業所の職員の都合を優先させてしまい、配慮が足りなかったことを謝罪おこなう。長男より「もう一度戻ることにはできないので、かわりに行って僕たちは悪くないと伝えてください。」と言われる。</p> <p>すぐに、職員2名で本人宅へ出向き、本人に説明と謝罪をおこなう。本人は「そんなことでわざわざ来てくれたの。」と言われる。</p>	R5 2/5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・翌日に、長男氏に電話を入れ、事業所の職員の都合で置き場所を変えてしまったことについて再度謝罪をおこなう。</li> <li>・本人が着用しやすい下着の数が不足しているため、着替えをしても枚数が足りるように購入の依頼をした。</li> <li>・長男氏より「昨日はこちらもすみませんでした。僕たちも母親から責められるように言われたので、つい強い口調になってしまいました。これからもよろしく願います」との言葉が聞かれた。</li> </ul>	✓	