

苦情対応に関する情報公開

受付日:

令和8年5月19日

苦情の概要:

当施設に隣接する高齢者専用賃貸住宅 CASA 八雲入居中の利用者ご家族より、利用者本人から「部屋が暑い」と訴えがあったため様子確認の依頼があった。職員から夜間帯の対応体制について説明を行ったが、その後の電話対応時に不適切な言葉遣いや、職員の判断範囲を超えた在宅生活に関する断定的な発言があった。

ご家族は、利用者本人の状態については理解していたものの、職員の発言に対して不安や精神的負担を感じられ、「本人が否定的に捉えられているのではないか」と不安を抱かれることとなった。

結果等:

苦情内容確認後、管理者等がご家族宅を訪問し、対応や発言により不快な思いを与えてしまったことについて謝罪を行った。

今後の対応として、夜間時の対応方法、利用者・家族への言葉遣いや接遇マナー、ご家族への説明体制などについて職員間で認識統一を図るため、緊急職員会を開催し全職員へ周知した。また、利用者の状態については継続して情報共有を行い、適切な支援に努めていくことを説明した。

当事業所では、社会福祉法第82条に基づき、苦情の対応状況について必要な範囲で公表しております。

小規模多機能型居宅介護ケアサポートセンター八雲