

令和5年度 苦情解決結果報告書

社会福祉法人守屋福祉会 特別養護老人ホーム久留米昌普久苑（ショートステイ久留米昌普久苑）は、利用者様や家族様等から寄せられた苦情について、適切な対応によりその解決にあたりました。

① 苦情発生場所：ショートステイ久留米昌普久苑

【発生日時】 令和5年5月4日（木）

【申立人】 家族様

【苦情内容】「利用者がトイレに行くたびに目が合っじっと見てくる他利用者があるので気持ちが悪くて本人が行きたがっていない。どうすれば良いでしょう」との連絡あり

【対応策】家族様、利用者様に不快な思いをさせたことを謝罪し、席替えを行い視線が気にならないようにすることを提案し了承を得ました。

② 苦情発生場所：ショートステイ久留米昌普久苑

【発生日時】 令和5年9月2日（土）

【申立人】 家族様

【苦情内容】 ショート利用後、ズボンと肌着が戻ってきていないと連絡があった

【対応策】 捜索によりズボンは発見できたが、肌着は見つからず家族様に謝罪と弁償を申し出る。弁償についてはお断りされたため再度謝罪を行う。入所時の荷物チェック時に写真の撮り忘れがあったため確実に記録を残すように指示する。

③ 苦情発生場所：ショートステイ久留米昌普久苑

【発生日時】 令和6年1月12日

【申立人】 医院院長（受診時の担当医）

【苦情内容】 受診付き添いで来られた家族から「診察が遅い」等の強い訴えがあり病院の診療に支障を来した。また、薬の希望を言われたが、既往歴もわからないので対応に困る。

【対応策】 診療に支障をきたしてしまった事に対し謝罪を行う。

ご理解の難しい家族様付添の受診時は職員・家族の付き添いにて対応する。