

令和 6 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、下記の対応によりその解決にあたりました。

1. 苦情内容

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 6 年 4 月 1 2 日（金）

【申立人】 家族様

【苦情内容】 ショートステイ使用中の入浴・更衣についてのご指摘がありました。

【解決策】 ご利用中利用者様へ声掛けを行ったが強い拒否がありケアが至らなかった件について報告し謝罪する。苑として、ケアスタッフのみならずケアマネージャーや相談員、看護職員等も含めて対応していく。ご本人とのコミュニケーション方法について再度見直しを行い利用者様との関係性の構築に努める。

② 苦情発生場所：特別養護老人ホーム 久留米昌普久苑

【発生日時】 令和 6 年 7 月 8 日（月）

【申立人】 家族様

【苦情内容】 利用者様への職員の言葉使いや対応方法についてご指摘がありました。

【対応策】 家族様・利用者様へ不快な思いをさせてしまったことを謝罪する。職員聞き取りにより夜勤帯など気持ちが焦った時に声が大きくなってしまった。焦ってしまったとの報告あり 関係職員へ指導を行い、全職員へ接遇の周知徹底、苑内研修を行い再発防止を図りました。

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 0 月 1 0 日（木）

【申立人】 家族様

【苦情内容】 ショートステイ利用時の返却や忘れ物、持参品の管理についてご指摘がありました。

【対応策】 利用者様、家族様に謝罪を行う。利用開始時時の状況共有を確実にを行う。退所時についても確認表に照らし合わせながら物品返却を行う。

2. 要望等

ご意見箱への投稿はありませんでした。