

特別養護老人ホーム不老の郷 令和3年度～令和5年度の苦情解決内容

年度	受付月	苦情申立人	苦情内容	対応内容	第3者委員への報告・立ち合い
令和3年	4月	利用者	明け方、夜勤者にトイレに行きたいと言っても連れて行ってくれなかった。	夜勤者と早番者との業務分担上でのミスがあった事を謝罪、その後このような問題はないとの事。	否
令和3年	6月	利用者	洗濯物の戻りが遅い、戻ってこないものもある。	一度、洗濯物が放置されていたことがあったため、不安になられていた。洗濯物の氏名を書き直し、今後はそのような事が無いようにした。	否
令和4年	6月	ご家族	食事が食べれなくなってきたと連絡を受け、再三本人が好むものを差し入れしているが、食事代を満額請求するとはどういう事か？	施設では、食べたか食べないかで食事代が発生するのではなく、提供したかしないかで料金が発生します。と説明、全く食べてないわけをケース記録を見てもらい説明した。	否
令和5年	9月	S S ご家族	利用者から家族へ携帯電話で連絡があり、コーヒーを飲みたいと言ったらこんなに暑い日にコーヒーを飲むの？と言われた。	何気ない言葉が利用者を傷付けてしまう事を念頭に再度、職員に権利擁護教育を実施した。	否