

令和 6 年度苦情対応結果 全1件

令和 6 年 6 月10日苦情発生（5月24日時点での問題）

内容：入所している夫の接遇について妻よりの不満・不安

夫の受診のためほのぼの荘に迎えに行った息子様が、職員の接し方がおかしいと感じた。職員によって対応が違うこと、今回受診について説明が何もなかったこと、口調が強く自分本位な職員で誠意が感じられないことを奥様に告げた。
それを受け、奥様は今後の施設での生活は大丈夫なのか、不安と心配を感じている。

令和 6 年 6 月11日13：30より、苦情会議開催する。

法人内の苦情担当者が集まり、解決策を検討した。

担当部署より：当該入所者様について、ご家族様（主に息子様）へ月に一度状況報告をしている。施設としては情報共有ができていたとの認識だった。

今回通院で迎えに来られた時の配慮不足で、ご家族様を不快にしてしまったようだ。対応した職員を特定し、状況を確認する。
より良い接遇を心がけ、自分本位にならないよう相手の気持ちを考え対応することを指導する。

職員よりの聞き取りと指導：

夕食時間が近づいたため、17：30頃電話連絡したがつながらず、どうしたのか気になっていた。

18：30に戻られたときは、夕食は始まっており長く食事をとりおきできないことの説明をしなければならない事と、自分自身の退勤時間が重なり焦っていた。

焦りから対応がおろそかになってしまっていたかもしれない。

今回自分の対応で不快にさせてしまったのが分かったので、次回から気を付けていきたいと反省していた。

今後は接遇を意識し、受診対応をしてもらった際は感謝の気持ちを持ち、ご家族様にはねぎらいの気持ちを示すこと。

帰りが遅くなる場合、連絡をいただけるようご家族にお願いする等、今まで以上に気を付けていこうと指導した。

今回の件は職員全体に周知する。

令和 6 年6月18日 苦情を寄せられた方に、苦情検討結果報告書をお渡しした。