

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和元年度（平成31年度）（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

施設（事業所）名	指定介護老人福祉施設久万の里本館
サービス種別	指定介護老人福祉施設

受付年月		要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応内容
元 年	8 月	<p>面会時、昼食準備中の職員が、挨拶もなく、配膳した飲み物にトロミを入れて混ぜ、不機嫌そうにそのまま去っていった。</p> <p>「若い女性職員だったので、その時々で機嫌が悪いこともあると思いますが、挨拶もなく不機嫌そうに去っていかれると、私たちや入所している母親が職員に迷惑をかけているのか？と行ってしまいます。」「私たち家族はお金を払ってはいますが、見てもらっているという後ろめたさから苦情を言わない傾向にあります。しかし、しっかり伝えないと改善できないと思うので言わせていただきました。」</p>	<p>グループ会で討議し、気持ちの良い挨拶や丁寧な声かけなどの対応について徹底を行った。後日、家族様には謝罪をし、施設内職員に周知徹底したことをお伝えしました。</p>