

令和6年度 特別養護老人ホーム雪椿の里苦情内容

【雪椿の里ショートステイ】利用者ご家族からの苦情

苦 情 内 容	対 応 内 容
1. 令和6年10月29日(火) (ショートステイご利用のご家族様) A様が10月27日～29日の2泊でショートステイを利用された。28日の夕方、認知症のある他の利用者B様がA様の部屋に入り、ゴミ箱に放尿してしまった。今回A様が滞在していた部屋はB様がいつも利用していた部屋だったため、職員が気付かない間に入り込んでしまった結果の出来事と思われる。 本人様への謝罪と相談員からご家族様への報告を行ったところ、今後の利用は考えたいと申し出があった。11月15日、担当ケアマネからサービス事業者を変える旨の話しがあり、苦情としての受け付けを指示した。	本人様への謝罪と室内清掃、ご家族への報告を行った後、利用を変えるというケアマネとのやり取りがあるまで、ほかに対応してこなかった。 管理者がこれらの事実と状況を把握したのは、その後であり、さらに対応が遅れてしまった。 11月18日、管理者がA様宅へ改めて謝罪に伺ったところ、状況説明はあったが施設側のきちんとした謝罪がなかったことに違和感を感じていた様子だった。 またお役に立てることがあれば、何でも申し付けていただきたいとお伝えし、了解された。

【雪椿の里デイサービスセンター】利用者ご本人からの苦情

苦 情 内 容	対 応 内 容
1. 令和6年11月23日(土) (デイサービスご利用者様の苦情) 「〇〇さんが寝ていた場所、おしっこ臭い」と職員の話し声が聞こえたと、デイの主任がご本人からの苦情を受け付けた。	ご本人からお話しを聞き、配慮が足りなかったことについてすぐに謝罪した。 職員全員が共有し、繊細な心配りに努め、特にデリケートな内容については、不用意な発言をしないよう十分注意する旨、徹底を図った。