

令和元年度 苦情受付分

	苦情内容	対応方法
令和元年 11 月	ご利用者の定期カンファレンス時にある職員から「あれこれと要望ばかり言うなら有料ホームに行ったら」と言われ、本人がショックを受けたと訴えがあったとご家族が話される。	すぐに事実確認を行い、誤解する発言であったことを謝罪し、ご家族も納得される。
令和元年 11 月	居室内での転倒事故で骨折に至った経緯について、金銭補償等に関しても納得されないことがあり、説明を求められる。	施設側も安全配慮、事故防止に努めている中で、ご自分で動かれたために今回の事故は発生してしまった旨を説明し、金銭補償についても相談員から話をし、納得を得ている。自由に動かれる方に完全な見守りは不可能であることを説明し、今後はプライバシーに配慮した24時間見守りカメラを使用し、居室の見守り強化を徹底することで納得される。