

(土肥ホーム) 苦情対応一覧 令和4年度

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	令和4年8月31日	利用者親戚	居宅	このままじゃ、本人が死んじゃうんじゃないかと思うくらい切羽詰まって相談したのに、今困っていることに対応してくれなかった。親戚達の日頃の苦労を知らないのに、周りの人たち(親戚)がいて良かったですね。と軽く一言で済まされたのに腹が立った。ケアマネが寄り添ってくれなかった、わかってくれなかったと感じた。	体調不良があり親戚の方が心配して担当ケアマネに相談。担当ケアマネは、他の親戚の協力も得ながら救急搬送を手配。はじめに相談してきた親戚の思いを受け止めとめきれず、軽はずみな発言と伝わってしまった。	親戚の皆さんの介護に対する労いと、その日頃対する思いを受け止めができず、結果軽はずみな言動をしてしまったことへの謝罪する。担当ケアマネともやり取りを振り返り、再発防止に向けた個別指導を行う。