

令和6年度

苦情相談及び対応

特別養護老人ホーム 天間荘

No.	受付日	申出人	サービス 区分	概 要	想 定 原 因	対 応 結 果
1	R6年6月	利用者様本人	包括	・約束している時間になっても職員が来ないことについて苦情あり。	・情報伝達の行き違い	・ご本人に謝罪し、伝達方法について職員間で再確認を行う。
2	R6年10月	利用者様本人	特養	・職員からの不適切な言葉あり。	・サービスの内容 ・不適切ケア	・ご本人に謝罪し、当該職員に個別指導を実施する。
3	R6年11月	利用者様本人	包括	・包括職員がご自宅訪問後、包括から連絡がないことについて苦情あり。	・情報伝達の行き違い	・ご本人に謝罪し、ご本人のご希望により、その後の対応は行政が実施する。

