

2023(令和5)年度 苦情相談一覧

日付	対象拠点	申出人	苦情・ご要望内容	対応内容
令和 5年 6月23日	白熊園	ご家族様 (口頭)	「特定の職員が、対応が冷たく横柄な態度に感じたり気になる処遇を行っている。職員全体で見直して欲しい。」とのご要望を頂きました。	当該職員の接遇の至らなさで大変不快な思いをさせた事について謝罪。当該グループでの接遇面の見直しや今後の職員指導について、ご説明させて頂きました。
令和 6年 1月25日	白熊園	ご家族様 (口頭)	「特定の職員が、介助時に言葉掛けがなく、雑に感じ不安になる。改めて欲しい。」とのご要望を頂きました。	当該職員の介助の至らなさで不安な思いをさせた事について謝罪。当該グループでの介助面の見直し・確認や今後の介助導入事項について、ご説明させて頂きました。
令和 6年 2月 1日	白熊園	ご家族様 (口頭)	「担当職員の態度が無機質であり、言葉も足りない。」とのご指摘を頂きました。(福岡市役所 事業所指導課 経由)	当該職員の接遇の至らなさで大変不快な思いをさせた事について謝罪。担当者変更時の引継ぎ内容にも改善すべき点があると考えられるため、事業所として今後の運営に反映するよう、ご説明させて頂きました。
令和 6年 3月26日	しろくま野方	ご家族様 (口頭)	入浴時、ご利用者からの「体が痛い」との訴えに対し、笑いながら「大丈夫ですよ」と声掛けがあり、尊厳を傷つけられたように感じて落ち込んでいるため、今後の対応について確認の申し入れを頂きました。	当該職員による入浴介助中の至らなさで大変不快な思いをさせた事について謝罪。今後の教育指導について、お話しさせて頂きました。
令和 6年 3月27日	白熊園	匿名 (口頭)	「施設の車が、一時停止の位置で停止せずに走行して行った。気を付けないといけない道なので、しっかり指導するよう」とのご指摘を頂きました。	当該事業所(通所)で内容を確認後、安全運転管理者より全職員へ向けて、本件報告と共に注意喚起をメールにて周知しました。