**苦情解決報告の公表**

**令和6年度**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **事業所名** | **発生日** | **苦情内容** | **対応・検討した内容** |
| 養護老人ホーム明照園 | 令和6年7月２0日 | 養護棟の中庭が雑草で生い茂っている。 | ・月に1回、外庭掃除を行うように計画する。 |
| ユニット型特別養護老人ホーム明照園 | 令和6年11月19日 | 援助時の職員の対応や言葉に不満がある。 | ・対人援助の基本について勉強会を企画し実施する。  ・傾聴や言葉掛けの大切さの指導を行う。 |
| 特別養護老人ホーム明照園 | 令和６年12月26日 | デイサービス利用の母が帰宅後  入所中の方からパンを買って来て欲しいと頼まれた。入所者に対して食事を与えているか？ | ・園では、栄養士による栄養管理がなされ、食事摂取量の確認  　も行なわれている事をその場で説明し理解して頂く。  ・サービスの内容については、対応する職員が説明や対応ができるようにしておく。 |