**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。 |