

令和3年度 苦情受付報告

受付年月日	令和3年10月15日
内 容	「家に帰りたいと何度か言った時、帰れないのにまた言っていると。強い口調で言われた」との事。その職員に事実確認を行うと、ご利用者が「何度も朝にここをやめてデイサービスに行く」と本氏が言われるので、「施設に入っているのでデイサービスに行けない」ことを伝えたとのこと。
原 因	早朝で補聴器が入っていなかったため、耳が聞こえづらく、大きな声で伝えたことが、きつく伝わった可能性があるとのこと。
対 策	本氏のとらえ方と違う意図で伝わっていたこと、本氏にお伝えする。また、声掛けがきつくなってしまうこと直接謝罪し、以後気をつける旨も伝えさせて頂く。