

令和6年度 第2回苦情解決委員会 令和6年12月5日

令和6年度 苦情受付の状況 （ 令和6年6月 ～ 11月 ）

受付年月	部署	苦情の種類・内容
令和6年 7月	SS	ケア内容に関わる苦情 内容：利用者の訴えから、職員による虐待ではないか、という苦情
令和6年 10月	第二居宅	間接苦情（ケア内容に関わる苦情） 内容：職員（訪問介護事業所）の言動に対する苦情
令和6年 11月	包括	その他の苦情（包括窓口対応、訪問調査に関する対応） 内容：職員対応時の言葉遣い等に対する苦情

※ 施設部門苦情 0件

※ 在宅部門苦情 3件



令和6年12月5日、社会福祉法第82条に基づく白寿園苦情解決委員会が開催されました。令和6年6月から11月の期間で、当法人が受けた苦情の報告となります。今回は在宅部門で3件の苦情がありました。外部委員の先生方からは、言葉一つで傷つくこと、傷つけてしまうことがあるため言葉選びに

注意をすること、お互いに歩み寄り、解決に繋げていけるよう関わっていくことが大切だとの助言を頂きました。また、半年で3件という苦情の件数について、職員が日頃から尽力していることが伺えらるとお褒めのお言葉を頂き、合わせて今後は職員自身の精神衛生にも注意するようにとのご指導も頂きました。

今回の事例から学び、より良い支援になるよう、今後も職員一丸となり、サービスの向上へ一層の努力をしていく所存です。