

苦情解決の公表（令和2年度分）

■ 館山寺保育園

令和2年度に苦情はありませんでした。

■ 特別養護老人ホーム館山寺の里

1) 申出日 : 令和2年8月11日

申出人 : 入居者様 娘 A 様

入居者娘様より担当ケアマネに対する苦情

- ・ 断定的な言い方をされ、「はい」としか言えなかった。
- ・ 今後も話をするにあたって言いたいことも言えないと思ってしまった。そんな中で母をみてもらうのも難しいのかなと思った。
- ・ 同じこと（受診の件）を別の方とも話をしたが、その方に話された内容はずっと自分に入ってきたし、理解もできた。そういう話ができる方にケアマネをお願いしたい。

という内容の話を受けた。経緯を確認したところ、担当ケアマネにそのような意図はなかったが、話の内容をどのように感じておられるかの確認ができていなかった。娘様との話し合いの結果、担当ケアマネを変更することでご了承いただき、全ケアマネに改めて相手に伝える時、相手がどのように受け取っているかを確認し、誤解を招かないようなコミュニケーションをこころがけるよう指導した。

■ 中泉保育園

令和2年度に苦情はありませんでした。

■ 特別養護老人ホーム中泉の里

令和2年度に苦情はありませんでした。

■湖東白ゆり保育園

令和2年度に苦情はありませんでした。

以 上

令和3年3月31日
社会福祉法 人庄栄会
理事長 高柳益江