

令和 7 年 8 月～9 月

■苦情内容

担当が言った事をしてくれない。(利用者様)

■当法人からの回答

このたびは、担当職員がご依頼いただいたことに十分に対応できず、大変ご不便とご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。いただいたご指摘については確認し中、事実関係を共有いたします。今後は対応方法や連絡体制を見直し、改善に努めたいと思います。

---

■苦情内容

コールで呼んでもすぐに来てくれない。(利用者様)

■当法人からの回答

このたびは、コールでお呼びいただいた際にすぐに伺うことができず、不安なお気持ちにさせてしまい、本当に申しわけございませんでした。なるべくお待たせしないよう努めておりますが、状況によっては少しお時間を頂く事があり、ご心配をおかけしてしまったことと思います。いただいたお声は職員間で共有していきます。ご不安な思いをさせてしまったこと、重ねてお詫び申し上げます。今後も安心してお呼びいただけるよう改善に努めてまいります。

---

■苦情内容

特定の職員だけがオムツを使用してくる。(利用者様)

■当法人からの回答

このたびは、特定の職員の対応についてご不安なお気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。どの職員が対応しても安心してお過ごしいただけるようなケアを行うことが大切だと考えております、いただいたお声については慎重に確認し、担当職員とも共有して、対応がばらつかないように見直してまいります。