

苦情解決結果報告書

令和 7 年 3 月 1 0 日

令和 7 年 2 月 1 7 日付けの苦情については、下記のとおり解決いたしましたので報告いたします。

記

苦 情 内 容	夜間帯にお茶が欲しいと伝えると「飲んだらおしっこが出るから」と言われてしまい、お茶が飲めなかったと、ご家族からお話があった。
解 決 結 果	すぐにご本人とご家族に謝罪し、今後このようなことがないよう指導していくことを説明し、お理解を得ました。 翌日、夜勤に入った職員と面接し事実確認をする。 本人、尿量が多い事を気にしていたので、言ってしまったとの説明があった。 簡単に返事をするのではなく、本人の思いをしっかりと聞いたうえで対応するように指導する。 担当した職員も直接本人へ謝罪する。 言葉使いには十分に気を付け、不快な思いをさせないように注意し、今後接遇の研修など活用していく。