

苦情解決結果の公表について

ほのぼの苑は、ご利用者の方々から寄せられた苦情を真摯に受け止め、その内容と解決結果について公表し、サービス改善に努めてまいります。

ケース1 令和2年2月受付 Y氏（女性 デイサービスご利用者）ご本人より
お電話で「入浴介助中に、介護職員が私の下着が破れていることを、他の利用者がいる前で言われたことが、恥ずかしく情けない思いでいっぱいになりました。デイサービスを利用したくなくなりました。介護する方が利用者や周りへの配慮なしに軽々しく口にするのは改めてもらいたい。」とのお申し出を受けました。ご本人様宅へお伺いし不適切な対応をお詫びしました。今後このようなことがないようにお伝えし、ご本人様、ご家族様にご了承いただきました。今後のデイサービスについても継続してご利用いただけるお言葉をいただきました。