苦情処理状況（令和7年度）　　清流園

No	月 日	申出者	苦情の内容	解決へ向けての対処
1	6月4日	入居者	食事の時に、「早く食べなさい」と言う職員がいる。自分に言われたのではないが、他の入居者に言っていた。早く食べると喉に引っかかると思うので、早く食べなさいと言うのはやめて欲しい。	本人からの申し出の後、現場の責任者へ報告。状況を確認し、食事の時の声掛け、又、日頃からの言葉の使い方について、全職員へ周知する。その後、本人に職員へ周知したことを伝える。 日常的な会話、挨拶から、しっかり出来るように、入居者からの意見を受け止めながら今後の事業運営に取り組んでいきます。
2	7月28日	入居者	買い物代行で、買い物をお願いしたが、購入後、お釣りがあり、その時持ち合わせが無く後でもって来ると言われたが、その後、数日しても持って来られず5日後に持って来られた。こちらも、まだかまだかといろいろ考えたりするので、しっかりと、取り組んでほしい。	本人からの申し出の後、現場の責任者へ報告。状況を確認し、改めてご本人に謝罪をする。金銭については、金額が多いとか、少ないとか言う問題ではなく、大変重要な事なので金銭のやり取りについては、立ち合いも必要な事もあるので、しっかりとした対応が大事である。お金については、少しの間違いも許されないので、十二分に気を付けて対応していくように、周知していくよう伝えました。