

令和 4年度 11月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
11月12日	特養	【利用者ご家族より】 外出から帰苑されたご家族より、本人が利用していた車椅子の汚れが気になったためきれいにしてほしいと要望を受けました。	対応した職員より謝罪を行い、即対応することを伝えました。車椅子、身だしなみは常日頃から職員が気にしなければならない基本的なサービスとして意識を持ち、対応してまいります。
11月16日	特養	【利用者ご家族より】 外出した際、本人のマスクを外すと鼻毛が伸びていたため、施設に預けてある鼻毛カッターでカットをお願い出来ないか、もしくは面会時にご家族が行わせてもらえないかと依頼を受けました。	整容に対する気づきと対応が遅れてしまったことを謝罪しました。身だしなみは常日頃から職員が気にかけるべき基本的なサービスとの再認識のもと対応してまいります。
11月22日	特養	【利用者ご家族より】 利用明細書を確認した際、散髪が今回に限って3か月未満で行われていることがわかった。今後は少なくとも3か月以上の間隔でお願いしたいと要望を受けました。	当該利用者の散髪間隔のご要望については職員に周知するとともに職員が注視できるような対策を講じます。