

令和 5年度 5月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
5月13日	特養	【利用者ご家族より】 病院受診で外出するにあたり、雨が降っていて肌寒い日の服装としては薄着だと思いました。今日くらい寒い日は長袖シャツと長袖の上着、羽織物でないと寒かったと思うので、今後は当日の気温に考慮した服装をお願いしたいとの要望がありました。	配慮に欠け、寒い思いをさせてしまったことを謝罪致しました。今後は受診等外出日の気温や天候に考慮した衣類を選んで外出準備するよう職員へ周知致しました。
5月25日	特養	【利用者より】特定の職員のパッド交換のやり方が丁寧でない。また利用者への接し方が気になると相談を受けました。	オムツ交換、接遇について気分を不快にさせてしまったことを謝罪しました。当該職員へオムツ交換を丁寧に行うこと、利用者と接する時は節度ある対応をとるように指導致しました。