

令和 4年度 1月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
1月4日	短期	【利用者より】 ショートステイ利用者から、尿取りパットが欲しいけど、2重人格の職員がいて対応が良い時と悪い時があり話しかけたくない。と相談があったと報告を受けました。	相談を受けた職員より不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、尿取りパットを渡しました。朝礼にて、苦情受付担当者より職員として節度ある接遇で利用者と接することを周知し、当該職員にも上司より自覚の有無の確認のもと、指導いたしました。
1月28日	ききょう荘	【保証人より】 ①支援員について、母への声掛けや態度を改めてほしい。 ②相談員について、個人情報の取り扱いはどうなっているのか。過去の出来事を蒸し返される母が気の毒である。同じことが繰り返されないように改めてほしい。	①当該職員に対し、利用者へ声掛けをする際、声の大きさやトーン、話す速度を意識してコミュニケーションを図り、利用者へ不快感や誤解を与えることがないよう指導しました。 ②何気ない利用者との会話の中で、無意識に相手を傷つけてしまう場合もあり、特に過去の過ちなどを引き合いに出すことで、本人の自尊心が傷つく恐れがあるため、細心の注意を払うよう指導しました。
1月31日	特養	【利用者ご家族より】毎月届く郵送物の中に申請期限の近い書類が入っている時があり、今月も申請期限の日が近い物がありました。入所日に、申請期限日の近い物は別便で郵送してくれると説明があったがそのような対応が取れていないと苦情を受けました。	入所時に説明した対応ができていなかったことを謝罪し、今後は届いた郵送物は内容を確認し、別便で郵送または連絡させて頂くことを伝えました。