

令和 4年度 7月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
7月5日	ききょう荘	【利用者より】入院中、新聞を休止していた。退院後、再開の手続きを行ってもらなかった。	今後入院をされる際には、生活相談員が予め退院後の再開希望をご本人に確認させていただきます。そして再開を希望される場合には、退院日に合わせて生活相談員が手続きを行います。
7月6日	特養	面会時に着用していた利用者様の衣類が冬物であり、前回の面会時にも同じ服を着用。ハルンバッグのカバーも同じものだが、他のものは使用しているのか問い合わせがありました。また、「汚れていたり、よれている物がありましたら新しい物を持ってきますので捨ててもいいです。」と依頼を受けました。	入浴用に組む衣類とハルンバッグカバーは、衣類全体を見て同じ衣類等の着回しがないよう、そして季節に合った衣類であるよう十分配慮致します。また、汚れたり、よれている物がありましたらご家族へ連絡し、補充の相談をさせていただくように致します。
7月17日	ききょう荘	【利用者より】居室トイレの掃除チェックに訪れた職員より、汚れを指摘された。その際、職員の言い方が高圧的で不快に感じた。	当該職員には、利用者と職員という関係性を改めて認識し、利用者へ不快感を与えることのないよう、利用者の気持ちに配慮した声掛けを行うよう指導しました。