

## 令和 4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10日	短期	ショートステイ利用の際、入浴回数が少なかったこと、他利用者様が居室に入ってきたことが不満であったとご本人様より話がありましたと担当ケアマネジャーから報告を受けました。	担当ケアマネジャーに対し、入浴回数の説明と認知症の方も利用されることの説明が不足していたことを謝罪するとともに、当事業所から直接ご本人様宅へ謝罪の連絡を差し上げて良いか確認した上で、同様の説明と不快な思いを抱かせてしまったことを謝罪しました。今後は、どの方にも認知症を患った方が利用されていることを説明し、可能な限り入室を防ぐ対策・対応をとってまいります。また、ご要望を確認しながら必要に応じて居室の施設対策をとれることの説明を行います。