

令和2年度10月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	2件(うち公表不可 0件)	<p>ご利用者様から 他利用者が職員に菓子を渡している ことについてお話を頂く。職員にはお 菓子を渡さない約束になっているのに 困る。渡される職員も困っている様 子。何とかして欲しい。</p> <p>ご利用者様から トイレ介助中、職員が一時場を離れら れたが、排泄後に介助を依頼するとし ばらく待たされた。離れることは理解し ているが自分の介助についても気に 掛けて欲しい。</p>	<p>当該利用者に、職員に菓子を渡す行為を 止めてもらうよう再度説明を行うこと。断る ことで処遇上問題が発生する場合は一時 預かり後日説明を行い返却することを対 応策と致しました。</p> <p>ご利用者様が排泄中であることを意識し て、様子を伺ったり声を掛けて確認する事 が出来ていなかったことを謝罪する。今後 は声の聞こえ周辺で業務を行うこと。また 排泄中の様子を確認する事を対応策と致 しました。</p>
短期	0件(うち公表不可 0件)		
通所	0件(うち公表不可 0件)		
居宅	0件(うち公表不可 0件)		
包括	0件(うち公表不可 0件)		
ききょう荘	0件(うち公表不可 0件)		