

令和 3年度3月分 相談(苦情・要望)の報告

| 苦情受付日 | 事業所 | 内容 | 対応 |
|-------|-----|---|--|
| 3月10日 | 特養 | 朝食時、席を移動(車椅子乗車中)する際、職員から声掛けがなかった。どこで食べても構わないが、一言でも説明が欲しかった。 | 現場に居合わせた介護室長より当該利用者様へ直ちに説明と謝罪を行いました。当該職員の指導を行うとともに、今回のクレームを職員全員が共有し、職員は、サービスを提供する際には、事前に十分説明するとともに、利用者に意向を伺うことを共通認識として持つことと致します。 |