

令和 3年度11月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
令和3年11月8日	特養	利用者本人より、乳製品は出さないでと頼んであるのにミートローフにチーズが入っていると申し出を受けました。	管理栄養士より、嫌な思いをさせてしまった事を謝罪。以前は食べられるとの事で提供していたが、今回の要望を受け、以降、牛乳・乳製品全般を中止することを説明し了承を戴きました。
令和3年11月8日	特養	利用者より、(他の利用者に提供している)同性介護は特別待遇ではないか。わがままな利用者に、職員の言うことを聞くように伝えてほしいと意見を戴きました。	羞恥心に配慮した支援を行う際の同性介護の目的について説明し納得を戴きました。
令和3年11月10日	短期	(利用者様ご家族より)送迎時、前に迎えに来た人はスロープから降ろしてくれた。今回も降ろしてほしい。もう一人職員がいるなら手伝ってほしいと要望がありました。	雨天時の送迎対応について、準備物の不備及び臨機の対応に不十分な点があったことを謝罪するとともに、今後は、利用者及びご家族に負担を掛けないよう、一層の配慮を以て対応する旨を伝え了承を戴きました。
令和3年11月24日	特養	(利用者様より)ベッドに着床後、介助に対応した職員に胸を触られてびっくりしたと申し出がありました。	利用者様には、不快な思いをさせてしまった事を謝罪しております。該当職員へは、親しみの表現でも性的な嫌がらせに捉えられてしまうことがあるため、自分の行ったケアを省る必要性があると指導致しました。