

令和3年度7月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	0件(うち公表不可 件)		
短期	0件(うち公表不可 件)		
通所	0件(うち公表不可 件)		
居宅	0件(うち公表不可 件)		
包括	0件(うち公表不可 件)		
ききょう荘	2件(うち公表不可0 件)	利用者より 食堂で職員が大きな声で他利用者と話をしていて、そばにいたが、個人情報に関わる内容が聞こえてきた。人前で話す内容ではないというご指摘をいただく。	当該利用者には、不快な思いをさせてしまったことを謝罪する。職員に対しては、個人情報に関する話をする場合、第三者に内容を聞かれないよう場所に配慮するよう指導しました。
		利用者保証人より 普段当該利用者の衣類は、保証人が購入して施設に届けて頂いていた。今回、利用者本人より、衣類の購入の依頼あり、保証人へ相談することなく、施設で購入してしまう。保証人より、事前の相談がなかったこと、事後報告が遅延したことについてご指摘を頂く。	保証人へ謝罪し、今後は衣類など購入物品については、事前に保証人へご相談することをお約束した。