

令和 5年度 10月分 相談(苦情・要望)の報告

| 苦情受付日 | 事業所 | 内容 | 対応 |
|--------|-----|--|--|
| 10月11日 | 特養 | 【利用者ご家族より】 新型コロナウイルスに感染した事をたまたま施設に訪問した時に聞きました。本来なら感染を確認した時に連絡をくれるものではないでしょうか。と苦情を受けました。 | 罹患の報告を失念してしまったことについて謝罪致しました。今後は報告漏れがないよう、対策を講じてまいります。 |
| 10月18日 | 特養 | 【利用者より】 特定の職員が盛り付けたご飯がいつも冷たくて硬いのが辛いと苦情を受けました。 | 冷たく硬くなったご飯を提供してしまったことを謝罪致しました。当該職員には、フロアキッチンで炊飯する理由は炊き立ての温かいご飯を提供するためであることの説明と盛り付けの指導を行いました。 |
| 10月26日 | 特養 | 【利用者より】 訪室時、職員から早く帰りたいと言われ困惑し、不快な気持ちになった。仕事はしっかりと行って欲しいと苦情・要望を受けました。 | 不快な気持ちにさせてしまったことを謝罪しました。当該職員へは利用者の不快感や不信感に繋がることなので、二度と同様の言動がないよう、上司より指導致しました。 |