

令和 5年度 12月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
12月4日	包括	【利用者ご家族より】 病院へ受診の相談に担当ケアマネジャーと包括職員が同行してくれたが、医師も同席すると思っていた。納得できなかったため担当の変更してほしいと苦情を受けました。	苦情受付者より謝罪しました。担当ケアマネジャーと包括担当職員の変更を行いました。当該職員へは、利用者やご家族がご理解をいただける説明を行うように指導致しました。
12月18日	特養	【利用者より】 食事後のトイレ介助の時、対応した職員より嫌なことを言われた。また、介助一連が雑だった。と苦情を受けました。	苦情受付者より謝罪しました。当該職員へは指導職員より接遇とトイレ介助の指導を行いました。トイレ介助の方法を統一するため、対応する職員対象に標準化シートの手順書を再周知いたしました。
12月24日	特養	【利用者ご家族より】 面会再開の確認のため連絡したところ、すでに面会が再開していた。フロア内にコロナウィルス感染症が発生した際、面会再開時には連絡をして欲しいとお願いしていたが、なぜ連絡をくれなかったのかと質問(苦情)を受けました。	苦情受付者より謝罪しました。後日、改めて生活相談員より連絡について失念してしまったことを説明し謝罪しました。今後、感染蔓延による面会制限を解除する際は連絡の行き違いを防ぐため、施設に問い合わせさせていただく、もしくは、毎月送付する苑だより、ホームページにて確認していただくようアナウンスしてまいります。