

令和6年度9月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
9月30日	特養	【利用者様ご家族より】面会に来た時だいが髪が伸びていた。契約時に1ヶ月おきに散髪をお願いしていたはずだが、4ヶ月切ってもらえていない。来月は必ず散髪を行ってほしい。また、今後から1ヶ月おきに散髪をお願いしたい。	対応した職員より謝罪し、来月必ず散髪を行なう事、1ヶ月おきに散髪を入れることを伝えました。契約時に対応した生活相談員が該当フロアの介護職員へ必ず申し送る施策を決め、伝え忘れのないように対応します。
9月10日	短期	【利用者ご家族より】面会に来た際、居室にはコップやTV等の備品が無く独房のようであった。職員へ理由を聞くとTVが故障中とのことで、利用できない状況であった。また、他の利用者に対する職員の言葉遣いが雑に聞こえた。	電話にて不便且つ不快な思いをさせてしまったことを謝罪致しました。居室の準備手順書を作成し、居室を準備する際には利用される方のアセスメントシートを確認の上、快適に過ごせる環境を整え来て参ります。また職員の言葉遣いについては、施設長より相手の立場に立ち、理念に沿った対応するよう啓発発信しております。