

令和2年度)9月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

| 事業所   |              | 内容   | 対応   |
|-------|--------------|--|--|
| 特養    | 2件(うち公表不可0件) | ご利用者様から<br>介助中に職員の不適切な発言があり、本人と他の利用者に不快な思いをさせている。<br>勤務態度も含めて改善して欲しい。  | ご本人に謝罪をいたしました。当該職員に対して接遇と処遇に関する再教育を行い改善することをお伝えしました。今後も勤務態度を確認し再発防止に努めています。  |
|       |              | ご家族から<br>①コロナ禍のサービス担当者会議の開催について、書面で確認する事ではなく、家族立ち合いのもと開催することを望まれる。②面会についても工夫をして行うことを望まれる。<br>③Web面会の説明について工夫を望まれる。 | ご家族のご意見を拝聴する。現在施設が取り組んでいるコロナ感染予防対策について説明を行う。①②については本来であれば来所頂くところ市内で感染者の確認があり、2週間は様子を見守ることを説明いたしました。今後市内で感染拡大がない場合には日程調整をして会議を開催する旨をお伝えする。③は来所して頂いた際に取り扱い説明書を用いて説明をいたします。 |
| 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 | 0件(うち公表不可 件) |  |  |