

～皆様からの苦情（相談）・ご意見～

平成28年度下期（10月1日～3月31日）

【特養】 相談：2件／苦情：5件 【ショートステイ】 相談：0件／苦情：1件
【その他】 相談：0件／苦情：1件

《ご意見の中から～》

☆ ご家族様・入所者様・ショートステイご利用者様からの苦情

- ① 入所者様の生活面について職員から説明を行った際、不信感を抱いた。【11月】
- ② ショートステイご利用者様に対し、職員の発言がもとで退所となった。【1月】
- ③ 取り置き予定であった食事を職員間の伝達不足により召し上がられた。【3月】

【対応】

○①～③に対して入所者様の生活面（食事場面・入浴場面・リハビリ等）での職員の不適切な発言や対応が招いたことと認識しております。その都度、入所者様・ご家族様へ内容説明と謝罪を行い、職員に対し指導や接遇改善に努めていきます。職員の伝え方・受け取り方など個人で違うため今後も親切丁寧な対応を勉強会などを通して取り組んでまいります。

☆ その他（地域住民）からの苦情

- ・地域食事会でもらったパンフレットの内容が変わっており古いものを渡された。【12月】

【対応】

○今回地域貢献の一環で地域住民向けに体操指導として参加しました。その中でお渡しした法人誌が7～8年前に作成したもので内容も変わっていると後日、当事業所にお電話をいただきました。現在、新たにパンフレットを作製中です。

☆ 入所者様のご家族様からの相談

- ① 『母が同室者との関係性を悩んでおり心配。』と相談あり。【12月】
- ② 食事介助方法（入所者様の姿勢等）について職員へ相談あり。【2月】

【対応】

①のご回答

○同室者との関係性についてご本人様とお話を傾聴し対応改善に努めました。現在、双方とも関係性の修復ができ、安心した生活を過ごされております。

②のご回答

○定期的な面会ご支援ありがとうございます。今回のご相談の件につきまして、職員の伝え方や受け取り方・その後の職員の対応の遅さからご心配とご迷惑をおかけいたしました。施設全体で話し合い、現在は車椅子を変更することで姿勢の改善と介助面の援助のし易さに繋がっています。ご協力・ご支援感謝いたします。

貴重なご意見ありがとうございました。

平成28年度下期のご報告が遅くなり申し訳ございませんでした。

今後もどんな些細な内容でも結構ですので相談・苦情がございましたら職員へお申し出ください。また、1階ロビーにも苦情・相談ご意見ボックスを設置しておりますのでいつでもご活用ください。

