

○皆様からの苦情（相談）・ご意見

平成30年度下期（10月1日～3月31日）

[特養]	相談：0件／苦情：5件
[ショートステイ]	相談：0件／苦情：0件
[その他]	相談：1件／苦情：0件

《ご意見の中から～》

☆ ご家族様からの苦情

- ・ 認定調査の際に対応した介護支援専門員の受け答えに不信感を抱かれた。【11月】

【対応】

○ 不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。認定更新を行う際、外部に調査を委託する場合でも介護支援専門員や生活相談員が情報を調査員へお伝えしています。情報の内容は、身体面や精神面など日々の状態を把握している介護・看護職員より聴き取りを行い、日々の記録を収集し調査員へ説明しております。今後もご家族様へ入所者の日々の状況を定期的にお伝えすることで関係性構築に努めていきます。

☆ 入所者様からの苦情

- ・ 相談もなく勝手に食事席が変わったことへの不満があった。【12月】
- ・ 介護職員の介助面の対応について苦情を言われた。【12月／2月】

【対応】

○ 食事席の件に関しては、入所者様へ席変更のお願いを相談する前に他職員が新しい席へ誘導してしまったことが原因でした。職員間で情報共有・伝達の流れを再徹底していきます。また、介助面の対応については、不適切な発言や行動があったと認識しております。入所者の気持ちに寄り添いながら優しい表情や言葉かけなど“おもいやりの気持ち”を持ち日々の業務に邁進するよう研修や会議、勉強会を通して指導していきます。

貴重なご意見ありがとうございました。

今後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。

