

○皆様からの苦情・相談 ご意見○

令和2年1月～令和2年6月

[特養]	相談: 0件 / 苦情: 4件
[ショートステイ]	相談: 0件 / 苦情: 2件
[その他]	相談: 0件 / 苦情: 2件

《ご意見の中から～》

☆ 入所・ショートステイ利用のご家族様・ふれあい相談員からの苦情

- ・〈ふれあい相談員より〉おやつ提供の際、介護職員が片手におやつを持ち、もう片方にはファイルを持って配膳していることが不愉快に見えた。【2月】
- ・〈ご家族様より〉「請求書の金額が事前に聞いていた額と違う。」と連絡があった。【6月】
- ・〈ご家族様より〉「ショートステイ帰設後、長袖肌着の上に半袖上着を着ており見た目も良くなかった。」と連絡があった。【6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。

おやつ提供の内容につきましては、職員の行動も含め業務優先になっている現状を改めるため勉強会を通して指導教育に努めていきます。

請求書の件は、事務処理上の入力ミスでした。訂正を行い、ご家族様へ謝罪し返金等事務処理を行いました。

また、衣類の件については、入浴後更衣時に担当介護職員が長袖肌着と半袖上着があべこべであること、見た目も良くないことは認識していたようでした。しかし、その後も着替えを行うことなく、業務を優先したことはご本人に対しても申し訳なく、ご家族様へ謝罪いたしました。

☆ 入所者様からの苦情

- ・入浴の際、「お風呂へ入れてもらえなかった。」と別の職員へ言われた。【6月】

【対応】

○今回の件の入所者様は入浴について問題なく通常通り入られておりますが、入浴前より排便が持続して見られたため、シャワー浴で対応させていただきました。

事実確認したところ、ご本人は、湯船に浸かりたかったようですが、介護職員の判断とご本人に対し十分な説明が出来ていなかったことが要因でした。

清潔保持はもとより入所者様が十分納得するよう“おもいやりの気持ち”で対応いたします。

貴重なご意見ありがとうございました。

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。

