

福祉サービスに関する相談・苦情処理報告書一覧

発生日時	相談・苦情内容	解決結果
R6. 4. 23	<p>4. 23、ご家族様より20時頃電話がある。 (内容) 母より、電話があり「職員が入院前はニコニコされ冗談なども言っていたが、退院後は冗談等も言わずに冷たい態度があり、言い方等も冷たく感じる。夜、当番になると怖い。その職員だったらどうしようと思ってしまう。」との訴えがあった。対策を講じてほしい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・該当職員に苦情内容について聞き取り、指導、助言を行った。 ・入居者様と接触が少ないように、該当職員をユニット異動とした。 ・ご家族様にご連絡し許可をとった上で、該当職員と入居者様とお話をする場を設け、直接謝罪させて頂いた。 ・4月24日に相談・苦情防止委員会を開催し、施設全体で共有するようにし、普段の言動等に関する注意喚起を行った。 <p>※以上の点をご家族様へもご報告させて頂いた。</p>