

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	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。	・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。 ※以上の点をご家族様へもご報告させて頂いた。
R6. 10. 29	10. 29、ご面会時にご家族様が居室の床掃除をされている。ご家族様より、職員へ「ほうきをを貸してください。ウェットティッシュでは間に合わない」とのお言葉がある。 実際に職員が床を確認すると、埃がすごく、清掃がなされていない状況にあった。	・洗面台、排水口、鏡、シンク周り、タンスの中、床と施設内、ユニット内で改めて清掃日、清掃時間を設けるようにする。 ・その他、居住スペース環境整備（カーテンのやぶれ、タンス等破損部分はないか等確認）に努める。
R7. 2. 6	2. 9、入居者様より職員に声を掛けられ、相談を持ち掛けらる。 ・1人2人厳しい職員がいる。 ・1人で動こうとしたら、厳しく注意される。 ・ゆっくりと話を聞いてほしいけど、職員の皆さんが忙しくされていて、話が出来ない。 ・職員の悪口・陰口を言っている。聞きたくない。 ・他の入居者様に対しても、食事介助の仕方が厳しい職員がいる。	・同じ注意する内容や言葉でも語尾を下げたり、言葉を選んだりと対応する。 ・いつもと違うケアをする必要がある場合は、その理由をきちんと説明し対応する。 ・趣味などを聞き出して、何かユニットで取り組める活動がないか検討する。 ・レクリエーションの企画・実施をする。 ・入居者様に非日常の楽しみを提供出来るように取り組んで、暮らしの質、満足度を上げられるようにする。