

平成 29 年度 苦情受付分

	苦情内容	対応方法
平成 29 年 4 月	ご家族様が来所され、入院に至った経緯について納得されない事があり、説明を求められる。	専門用語を用いて説明してしまっただけでわかりにくかったこと謝罪する。担当部署交え、説明し対応する。以降も説明求める書面や電話あるため、その都度、施設内の記録等を公開し、説明する。
平成 29 年 5 月	ご家族様より、前回面会時の洋服の汚れについて指摘があった。	すぐに謝罪し、再発防止を徹底することを伝える。その日のうちに介護課に申し送る。
平成 29 年 5 月	ご家族様から連絡があり、『帰宅時に同室者が夜中に大声を出すから寝れない。』と言っていた。居室の変更などはできないでしょうか?』と話される。	他利用者様退所に関して居室移動を行う際に今回の件含めて検討し、実施する。
平成 29 年 5 月	介助中にバランスを崩してしまった利用者様が介助者と転倒してしまったことについて、ご家族に報告した際、「あんたらプロでしょう。そんなことがあったらいけないでしょう。」と叱責される。	電話にて謝罪する。その後経緯と現状説明し、納得される。
平成 29 年 7 月	ご家族様面会時に、利用者様が服のポケットに袋に入ったおやつを持っていたことについて、自分で袋を開けられないので食べる事が出来なかった為、持っていたのではないかと話される。そのまま食べなくて良かったけど、片手が不自由なのでお願いしますと再度念押しされた。	話伺った際に陳謝する。すぐにフロアに報告し、おやつ提供方法を徹底するよう介護課に申し送る。