

令和3年度

・苦情件数：3件の「内容」と「解決結果」

1件目の「内容」

・電話の対応が悪い

1件目の「解決結果」

・直接、謝罪して今後、このような事がないよう職員に周知徹底するようにお伝えしています。

2件目の「内容」

・職員のご利用者様への対応の悪さ

2件目の「解決結果」

・対応した職員と介護長、ユニットリーダーと面談を実施し、今後、このような事がないよう接遇を改めるように話をしています。また、ご利用者様への直接の謝罪を行っています。

3件目の「内容」

・転倒事故について

車椅子から立ち上がり歩行し始める、フロアに職員が3人いたが、気が付かずに転倒して肩を骨折する。ご家族より対応方法の苦情やご意見を述べられる。

3件目の「解決結果」

- ①フロアでの業務をご利用者様の近くで行うこと。
- ②新規での入所の方は環境や生活に慣れるまで注意深く観察や支援が必要。
- ③改善点として、上記2点をご家族に伝え、職員にはご家族の家族に対する気持ちを伝え、謝罪を行っております。