

2022年度苦情（対応）内容一覧

	ご苦情の内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①	職員の言動・対応に関する苦情	0	1	3	1	1	0	1	0	0	0	0	2
②	食事、環境に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③	預かり金管理に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
④	説明、情報提供に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑤	利用料に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑥	事故に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑦	物損に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑧	権利擁護に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑨	制度、施策、法律に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑩	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	苦情・ご要望の概要	施設の対応
5月	お客様より20時頃トイレに行きたいと職員に頼んだがおむつをしているから大丈夫ですと言われ腹が立ったと苦情を受け付けた。	フロア主任、当事者が御本人様に謝罪を行った。再発防止策として、御本人様の排泄サイクルを把握、おむつを着用されていても御本人様がトイレの訴えがあった際はトイレの対応を行う事をフロア職員に周知を行った。
6月	お客様より「トイレが終わってから10分以上待たされた。トイレにつれていってもらったきり放置された。」と苦情を受け付けた。	職員の対応に不適切な点があったことをフロア主任より謝罪を行った。夜勤職員と日勤職員の入れ替わりの時間帯の出来事であったことが判明。原因として職員間の連携不足があげられる為、職員同士声掛けを行い迅速にお客様の対応ができるよう再発防止策としてフロア職員に周知・徹底の指導を行った。
6月	御家族より電話連絡の際の対応について苦情を受け付けた。	生活相談員より不適切な電話連絡対応について謝罪を行った。また、当事者へ指導をすることで再発防止策として対応を行った。
6月	入浴男女の入れ替わりの際に、職員が早く終わらせようとする意識が強く羞恥心の配慮に欠けてしまった様子について職員より指摘あり。	当事者に注意、指導を行い再発防止策として対応を行った。
7月	介護職員がお客様に対して、介助内容の説明、同意を待たずに介助したことにより、気分を害してしまった事に対して他部署より指摘があった。	お客様に対して同意を得ずに介助してしまったことを謝罪。フロア主任より当事者へ指導を行った。
8月	お客様よりナースコールを数回押したのに職員が来なかったと苦情を受け付けた。	フロア職員に事実確認を行ったところ、居室からのナースコールをトイレからのナースコールと思い込んでしまった。また、PHSでナースコールがあった場所の確認をしなかった為、対応が遅れてしまったことを確認した。フロア主任、当事者にてお客様に経緯説明・謝罪を行った。再発防止策として、当事者に対しPHSの適切な使用方法と各職員に連携について指導を行った。
10月	お客様ご本人のフェイスタオルを食事用エプロンとして使用したことにより、不愉快であったとお客様より苦情を受け付けた。	発熱や風邪等があった際は、感染症蔓延防止対策として使い捨てエプロンを使用することで職員の対応方法を統一して再発防止策とした。
3月	お客様より夜ナースコールを押しても15分ほど来なかった。自分でトイレに行ってトイレからのナースコールでようやく来てくれたと苦情を承る。	当事者とフロア主任にてお客様へ謝罪を行いご理解いただく。フロア主任より当事者に対して指導・注意を行い再発防止を行った。
3月	お客様より朝早く起こされは織物を着させられず寒かったと苦情を承る。	施設長、フロア主任より謝罪を行った。当事者にフロア主任から指導・注意を行い再発防止を行った。