

2024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	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	
②	食事、環境に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	
④	説明、情報提供に関する苦情	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	
⑥	事故に関する苦情	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	
⑧	権利擁護に関する苦情	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	
⑩	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

	苦情・ご要望の概要	施設の対応
4月	お客様の体調を考慮し、施設で提供している食事やおやつ以外の提供を禁止としていたが、職員の独自の判断で菓子類の提供を行っていた。	対応した職員に聴取。御本人より要望が聞かれ、可哀想と思って提供したとのこと。体調を考慮した上での対応であるため、同様なことがないように周知、徹底を図った。
4月	転倒のリスクがあるお客様に対し、そのリスクを回避するために独断でフロアにマットレスを敷くなどして対応を行っていた。	フロアでのマットレス対応を行った際、普段より安眠されていたことからその対応が適切と判断してしまったとのこと。独断で対応はせず、報告および相談するなどして統一した対応を心掛けることが望ましいと修正を行った。
6月	順番待ちをしていたが、その順番が待てないお客様に対して不適切な発言があった。	認知症がある、無しにかかわらず、お客様に対して暴言と捉えられるような発言はあってはならない。言葉遣いに注意し、他の職員の手本になるような対応を心掛けるよう指導を行った。
7月	お客様の対応に苦慮し、一時的に居室から出られないようにドアの施錠を行った。	お客様の行動に制限を加えることは、代替案などについて十分検討するなど必要な手続きをとることで初めて為せることであり、独断での対応はせずに他の職員に相談をするなど情報共有し、対応策を検討するように指導を行った。
1月	食事提供の際、おしぼりの準備もなく、水分提供もなかったため確認すると、食事前に飲んでいるのでお代わりはないとの返答があった。	食事の際にはおしぼりを提供し、また食事時には水分提供による交互嚥下をすることで、誤嚥や窒息を予防することができる。環境整備の徹底および安全に食事を楽しんでいただくことができるように指導を行った。