

苦情受付一覧(平成 31 年 1 月～令和 1 年 6 月)[ここに入力]

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告 日	申出人 報告内容	解決	未解決
1	H31. 1.11	K 氏	H31. 1.11	Y 氏	苦情	<p>① 食事時のエプロンがテーブルの上に広げていない職員がいる。</p> <p>② 日中、話をするときには誰に話をすればよいのか分からない。以前、職員に話をした時、職員によっては対応にばらつきがあった。きちんと話が共有できているのか心配。</p> <p>③ 年末に、床頭台の上に白のバスタオルが置いたままになっていて片付けてない。洗濯するのなら洗濯して欲しい。職員に聞いてるがあやふやで、しっかりした答えが返って来なかった。</p> <p>④ 食事の際、前の席の車椅子に足が当たるか心配。職員によっては、きちんと下を見ながらしてくれるが、全く見ない職員もいる。</p>	職員間の情報の共有がなされていなく、対応にもばらつきがあるので、お互いに情報の共有を行い、統一したケアを行っていくことをミーティング等で伝え周知していく。	H31. 1.11	職員がすぐに気付かなかった事、情報の共有ができていなかった事を謝罪しています。家人さんは「いいんや。いいんやで。」とおっしゃっていましたが、完全に理解はいただいていない様子であった。		✓
2	R1. 6.1	Y 氏	R1. 6.1	S 氏	苦情	<p>面会時に、本来記入すべき排便確認表（胃残記入）の記録がない事や、確認表が壁にかけてないので忘れずに、記入をし、壁にかけておいてもらいたい。</p> <p>冷房が入っていて少し寒いのでケープと膝掛けを 2 枚掛けて欲しい。と以前にもお願いしたが、されていない。</p>	S 氏は離床する際等にしなければならぬ決まり事があるため、写真を撮って、職員全員がセッティングできるようにした。	R1. 6.1	できていなかった事を謝罪し、これからは気をつけていくことをお伝えした。「今後、気をつけてください。」と怒っている様子は見られていませんでした。	✓	