

苦情受付一覧（令和3年7月～令和3年12月）

愛寿苑デイサービスセンター

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	R3 11/6	A氏	R3 11/6	A氏	苦情	他利用者の食事介助中に、『ちょっと』と職員を呼ばれた為、何うと『ご飯の中に髪の毛が入っている』と仰る。確認するも髪の毛を発見できず。他の職員も確認するが、見つからず。本人も再度確認するも見つからず。『前もご飯に入っていた』『デイサービスはどこも一緒や』と強く言われる。すいませんと謝罪するも『あやまって済む事ではないわ』と厳しい表情で仰られていた。また、しばらくしてお茶にも髪の毛が入っていたのを発見し、職員確認、短髪の毛が入っていた。	配膳係りの職員も、ヘアーキャップを使用して配膳を行う。	R3 11/6	食事に髪の毛が入っていたことに関して謝罪を行う。 お茶に髪の毛が入っていたことに関して、お茶を新しいものに取り換え再度謝罪を行う。 食事の準備を行う職員はヘアーキャップを使用して行っていたが、配膳だけに関わる職員もいたため、配膳を行う職員もヘアーキャップを使用していくことで納得されています。	✓	

苦情受付一覧（令和3年7月～令和3年12月）

愛寿苑デイサービスセンター

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
2	R3 10/8	C氏	R3 10/8	B氏	苦情	ご家族様より17:00頃担当CMに連絡あり。母よりおやつを他の利用者に食べられてしまい、自分の分が無かった。ない事を職員に言うと、もうありませんといわれ、代わりの物にならないものをくれた。氏のおやつを食べてしまった利用者はいつもウロウロしている人やと聞いた。認知症の利用者さんの見守りはちゃんと出来ているんでしょうか、との事で苦情あり。	トイレなどで席から離れた利用者には、席に戻られてから提供を行う。	R3 10/8	17:30相談員よりご家族様に謝罪の電話をしています。今回の内容についても説明を行い、おやつではなく夕方提供した水分ゼリーを他の利用者が食べてしまった事を伝えています。ご家族様には、おやつではなく水分ゼリーである事を説明し、対応をきちんと行っていくことで納得されています。	✓	