

令和6年度 苦情・要望の集計

●苦情について

令和6年度の苦情件数は3件。

内訳は、職員の接遇に関する苦情2件、食事の提供内容についての苦情2件となっている。

【内容】

<入所>

・面会の際、ご家族様の前で利用者様に対する口調が厳しいものであった。

→なれ合いの中で配慮に欠け、厳しい口調であったことを謝罪した。

・家族が差し入れて持ち込んだものを期間内に提供せず賞味期限後に返却した。

→ご本人が召し上がらなかった理由を説明できていなかった。

・日常的に特定の職員からの言葉がけがきつくとにかく「怖い」ので介護されたくない。

→職員、利用者様双方から聞き取りを行い、継続的に接遇指導を行っていくこととした。

・業務用ミキサー故障のため急遽提供した食事が、ご本人に理解が得られる食事内容でなかった。

→事前にご理解いただけるように説明ができていなかった。

<通所>

・入浴後の洗濯衣類に使用済みのパットが紛れていた。

→衣類返却の際には、十分確認する事で理解を得られた。

●要望の集計

令和6年度、施設要望箱への要望や書き込みは特になし。

面会時等、要望については口頭でのやり取り等で行う機会が多かったためと思われる。

●苦情・要望の相談体制

重要事項説明書に記載しており、介護事故についても速やかに補償を行った。