

令和3年度苦情対応記録

令和3年

(1) 申し出者 (T氏) 12月

概要：病院受診時のT氏に対する職員の対応への苦情

受診対応のために来園した際に、対応した職員がその件を事前に把握していなかったためにT氏に不愉快な思いをさせてしまう。また、受診に適したフットサポート付の車椅子に移乗させずに、付き添い者に不便をかけてしまった。

問題解決への対応：

- ① 窓口対応を行う事務職員に対して、病院受診時の留意事項を作成し連絡確認の徹底を図る
- ② 車椅子受診時の注意事項を作成し1・2Fのワーカールーム及び医務室に掲示し注意を促す

(2) 申し出者 (K氏) 12月

概要：ショートステイご利用者のK氏のコップに対する苦情

湯呑のコップの口の着色が落ちていないことで不愉快な思いをさせてしまう。

問題解決への対応：

- ① コップ洗浄及び乾燥時における汚れの確認の徹底を行う
- ② 色素沈着の原因になる鉄剤服用者用に対して専用コップを用意する
- ③ 完全に色素が沈着し劣化がみられるコップは適宜交換する

令和4年

(1) 申し出者 (W氏) 2月

概要：居室のリニューアル時におけるK氏の衣類整理方法に対する苦情

衣類ダンスの許容量を超えた衣服の引き取り、持ち帰りをお願いした際に時期的に必要なとされるものまで引き取りを依頼し不快な思いさせてしまう

問題解決への対応：

- ① 居室整理担当者に対して、個人荷物等の整理に関する留意事項を作成し、それに基づき荷物をまとめ、不要となったものは理由を明記しご家族に確実に説明する