

令和元年度

## 苦情相談及び対応

特別養護老人ホーム 天間荘

No.	受付日	申出人	サービス区分	概要	想定原因	対応結果
1	H31年4月	利用者様家族	居宅	・調理家電を許可なく使用し不具合が生じた。使用する時は許可をとって欲しい。	・情報伝達不備 ・職員の態度	・責任者と共にご利用者本人に謝罪する
2	H31年4月	利用者様家族	特養	・ケアが適切に提供されていない。しっかりケアして欲しい。	・情報伝達不備 ・サービスの質、量	・ケア手順書を作成して職員周知を図る
3	R1年11月	利用者様家族	特養	・面会時職員の態度や言い方が気になった。	・職員の接遇	・職員に個別指導を実施し職員全体にも対応の仕方等周知を図る
4	R1年12月	利用者様家族	特養	・希望していない物品が購入されていた。返金してほしい。	・情報伝達不備 ・物品の購入、管理方法の不備	・購入したものの代金を返金する ・物品の購入(ストック)方法を見直す
5	R2年1月	利用者様家族	特養	・事故発生に気付かず報告も遅い	・サービス内容 ・情報伝達不備	・ケガ等に気づけなかったことを謝罪し対策を報告する
6	R2年1月	利用者様家族	特養	・事故後の経過報告がなかった ・物品の取り扱いが不衛生であった	・情報伝達不備 ・サービスの量、質	・報告日時を決め連絡する ・衛生的な対応をするよう指導する