

令和3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	R3年7月	利用者様家族	特養	・物品依頼の電話があった際、職員の依頼の言葉が不快であった。	・情報伝達不備 ・職員の態度	・当該職員に個別指導を実施し、担当を変更する旨を伝え納得していただく。
2	R3年7月	利用者様家族	特養	・状態報告が適時できていない。体調に変化があったらすぐ連絡が欲しい。	・情報伝達不備	・体調変化時の連絡を部署内で周知し、その旨と現状の状態説明をし納得される。
3	R3年8月	利用者様家族	特養	・事故報告の連絡の際、職員が不信感を抱くような対応であったので改めてほしい。	・情報伝達不備 ・職員の態度	・ご家族に謝罪し、当該職員に個別指導を実施する
4	R3年8月	利用者様本人	特養	・職員の介助が乱暴で謝罪もしない。安全な介助をしてほしい。すぐに謝罪してほしい。	・職員の態度 ・サービスの量、質	・ご本人に謝罪し、当該職員に個別指導を実施する
5	R3年8月	利用者様家族	特養	・事故については、施設側から責任を持って連絡してほしい。事故原因の説明もきちんとしてほしい。	・サービス内容 ・情報伝達不備	・ご家族に謝罪し、当該職員に個別指導を実施する ・事故原因の分析と対策について伝達する。
6	R4年2月	利用者様家族	ショート	・必要な介助を希望したが職員の対応が不快であった。適切に介助してほしい。	・サービスの内容 ・職員の態度	・ご本人に謝罪し、介助方法の周知と当該職員に個別指導を実施する