

苦情対応報告

令和3年度にいただいた苦情件数 5件

苦情内容:

1. 居宅支援事業所の利用者様と職員とのやり取り

サービス提供内容の説明不足と、それによる誤解が原因でご利用者様に不快な思いをさせてしまいました。今後は、わかりやすい説明を心掛け、ご本人の自立支援に役立てるよう努めてまいります。

2. デイサービスのケア提供内容

やすらぎの里のデイサービスでは、家に帰っても自分で日常動作ができるよう、動作訓練を兼ねてサービスを提供しています。基本的にできることに手を貸さないので、『やってもらえなかった』と言われることがあるかもしれません。サービスの趣旨にご理解ご協力お願いいたします。

3. デイサービスのケア提供内容

2同様、日常生活動作をなるべく自分で行ってもらうため、サービスが行き届かないと感じる方もいらっしゃいます。今後は、丁寧に説明することを心掛け、ご理解いただけるよう、努力してまいります。

4. デイサービスのケア提供内容

上記と同様の内容でした。

5. 体調不良の入所利用者様のご家族への対応

施設入所されるご利用者様の多くは、日々状態がゆるやかに下降していきます。施設がご家族様に連絡するときは、かなり状態が下降している場合が多く、突然の話と思われる場合があります。

今後は、もともとご家族様と密に情報を共有し、その時のご家族様の意向に沿えるよう、努力してまいります。

上記のとおり、対応させていただきました。

また、最近、ガラス越し面会中に、入居者様の衣類の乱れについてのご指摘をいただきました。

衣類等は個人様の持ち物なので、傷んでいてもこちらで容易に処分ができず、長く着まわしてしまうことがあり、管理が行き届いていませんでした。

これからは個数だけではなく、状態についても細かく管理していきます。