◎苦情解決に関する報告

令和３年度　苦情受付実績　３件
（内容）　利用者から職員、施設に関する苦情　３件

利用者から施設に関する苦情

① 男性利用者が増え入浴に時間がかかるため、最後に入る女性が遅くなりおやつの時間に間に合わないと苦情がありました。介助の必要な利用者が増えた事もあり、入浴開始時間を１５分早めました。

② 部屋替えをした時に、個人購入したベッドを移動させなかったため、現在ベッドを使用している利用者に説明をして交換をしましたが「今までのベッドに慣れたのに、どうして交換するのか？」と苦情がありました。再度、利用者が個人で購入したベッドであった事を説明し納得して頂きました。
部屋替えを行う時は、個人購入した物品は必ず移動させる事を徹底しました。

③ コロナ感染予防として、食事用テーブルの中央にはパーテーションを設置しています。また、利用者の皆さんには、食事中の黙食をお願いしています。しかし、職員が食事をしている方に、不必要な声かけをしたり、郵便物を届けて話すきっかけを作ったと苦情がありました。食事中は必要以外の声かけをやめ、黙食に徹底して頂く事になりました。

担当職員や相談員が利用者と充分な会話を持つ事で、不満や苦情をいち早く聞き出し、利用者にとって暮らしやすい施設、利用者が安心して生活できる施設になるよう支援していきます。