

令和5年度苦情対応状況報告書

対象名	日付(期間)	タイトル	記録内容	職種
中野ヒデ子	23/11/17 09:30 23/11/24 09:30	苦情受付票	<p>【受付番号】0511170930 【サービス種類】デイサービス(一般型) 【利用者との関係】本人 【内容】水曜日の昼食がおいしくなかった。との話を伺う。 水曜日は、ケアピアのお弁当の日で、本人は豚キムチのおかずを召し上がって頂いた。 本人様に詳しく話を伺うと、自宅での食事でも若い人に合わせた食事を食べており、味の濃い塩気のあるものはあまり食べたくなかった。との事。 特別、その弁当がまずいということではなく、その時はあまり食べたくない料理であったと話す。</p>	介護職
中野ヒデ子	23/11/17 09:30 23/11/24 09:30	苦情改善・対策票	<p>【受付番号】0511170930 【内容】食事に関する要望に関して 本人と話し合いをした結果、特別これが嫌いということはないが、その時の気分にもよるのでそれに合わせてもらうことは困難であることも承知している。 ケアピアのお弁当の時は在庫の状況を確認したうえで選択していただけるようにするというので、本人様も納得していただける。 わがままなことと言ってすみませんとおっしゃる為、話を聞かせて頂けてありがとうございますと返答する。 ほかにもお気づきのことあればぜひ教えてくださいとお伝えする。</p>	介護職
西義雄	24/01/25 12:00 24/02/01 12:00	苦情受付票	<p>【受付番号】0601251710 【サービス種類】デイサービス(一般型) 【利用者との関係】子の嫁 【内容】デイノートに29日(月)の利用を30日(火)に振り替えたいと書いており、担当ケアマネージャーにも伝えていたが、今日のノートに29日の利用となっていた。 デイノートの確認はして頂けているのでしょうか。自分の出来る事は自分でする施設であるというのは知っていますが、こちらから連絡することもある為、ノートには眼を通すようにしてほしい。 また、見たという印をつけてほしい。 前は伝えるのが遅く、送迎時間が遅くなってしまったので、今回は早めにお伝えしたが対応頂けなかったのは困る。 対応:大変ご迷惑をおかけしましたと謝罪し、火曜日の送迎を調整しお伝えする。ノートに眼を通し、読んだ証をつける事を伝える。</p>	介護職
西義雄	24/01/26 17:30 24/01/31 17:30	苦情改善・対策票	<p>【受付番号】0601251710 【内容】昨日受け付けた、送迎時間の伝え間違いについて電話で内容の確認とお詫びをする。 送迎に関しては、ケアマネからの申し送りもあったが調整済みの送迎表を利用者の曜日入れ替えがあったため差し替えた際に記入漏れしてしまった。 家族様は調整して頂けたらそれでいいということでご理解して下さる。口頭で受けた、曜日変更は必ず変更リストに記載することを徹底する。 話を伺う中で、体調チェック表について、月が替わっても新しいものが入っていなかったということの指摘を受ける。 月末から、利用者全員を対象にお配りをさせて頂いているが、任意でしていただいている体調チェックでありリストの作成はしておらず、渡していないことに気が付けていなかったことをお詫びする。職員に対して、受け入れ時に体調確認票をチェックするようになっているが、現状は持参されない方や持参しても記入されない方がほとんどであるとの事で、感染症予防の目的で行っていることを伝え、記入のない方や持参のない方に再度協力を依頼し、まだ継続している対応であることを職員間でも再度共有する。 家族様からも細かいことを言ってすみませんが、今後も気が付いたことはお伝えしますね。とおっしゃられる。本来職員が気付かなくてははいけないところではありますが、お気づきの際は宜しく願いいたします。と返答する。</p>	介護職