

令和 6 年度 苦情受付及び解決の報告

4月	内容	相談員より入居者家族へ連絡をした際、詳しい説明を求めても答えてもらえなかつた。実際に介護している職員から連絡するべきではないか。以前にも同様の意見を伝えたが改善されていないと立腹され管理者と話がしたいと電話を切られた。 問題点) 家族が知りたい情報が不足していたこと。介護職員や相談員の役割分担についての共通理解が出来ていなかつたこと。
	対応	相談員より報告を受け、同日施設長より家族へ連絡する。 介護職員から連絡させないのでなく通院等の調整が必要な連絡や相談は相談員の役割であること、普段の様子については介護職員から連絡するように説明した。見識の相違はあったが最終的には感謝の言葉を頂いた。後日、介護職員から近況報告の連絡を行つた際は感謝の言葉を頂いた。