

令和7年度 苦情受付及び解決の報告

4月	内容	<p>ショートステイ利用後に「夜勤職員に乱暴に扱われ腰の骨を痛めた」とご本人が訴えられ、その後、痛みが増えて出来ていた日常動作が出来なくなったと家族より連絡があった。</p> <p>問題点) 状況に応じた介護方法の統一が出来ていなかった。</p>
	対応	<p>主任より家族へお詫びの連絡を行う。夜勤職員と面談を行った結果ご利用者の状況に対して適切でない介護方法があったため、施設対応で整形外科に受診するも問題はなかったが、その後、痛みが増し入院して手術を受けることとなる。</p> <p>施設長より謝罪し、治療費の弁済と経緯について話し合いを行う。家族より「この件が今後の運営にいかされますように願っています」との言葉を頂いた。</p>

3月	内容	<p>家族が面会に来られた際にムセがないのにお茶にトロミがついていたことや身だしなみなどについてご指摘があった。</p> <p>問題点) トロミに対する理解不足およびケアが行き届いていなかった。</p>
	対応	<p>相談員よりお詫びし、トロミの必要性について職員間で話し合いを行い情報の共有を行った。家族へ話し合いの結果と今後もケアの改善に努めることを伝えた。</p> <p>「確認頂きありがとうございます。今後ともお願いします」とのお返事を頂く。</p>