

ご利用者様、ご家族様 各位

2024年（令和6年）7月1日
芭蕉苑・こまよせ荘・地域包括支援センター
施設長 捧 恵一

令和5年度に寄せられた2件の苦情・ご意見について検討いたしました対応策・改善策についてご報告いたします。

令和5年4月5日 通所介護ご利用者様<ご家族>より

[苦情内容]朝履いていったグレーのズボンがカバンの中に入っていない。返却を忘れていないか。

[対応・改善策] 担当課長よりご家族に謝罪し、当日入浴を担当した職員及び同時刻に一緒に入浴したご利用者に確認をする時間を頂きたい旨、連絡した。後日他利用者の荷物に入っていたことが判明し、ズボンの返却と再度謝罪を行った。内容を共有し、確認を徹底するように申し合わせた。

令和5年4月12日 こまよせ荘通所介護ご利用者様より

[苦情内容]風呂場で待たされ寒かった。また、職員からの声掛けもなく、待つ状態への説明もなかった。

[対応・改善策] 担当課長よりご本人に謝罪し、ケアマネジャーに報告を行った。入浴は2人の職員で行っているのので、職員間で各々どのように業務を行っているか確認して行動する。ご利用者に待つ旨の声掛け、説明を必ず実施することを申し合わせ課内で共有した。