

利用者様からの苦情と施設の対応

2019年10月～2020年3月

日付	苦情内容	施設の対応
1月31日	<p>入所者様家族からの苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護職員 A のいる時といない時の母の顔つきが違う。いる時はすごい硬い表情でいない時は穏やかな表情なんです ・足が痛いので湿布を貼って欲しいと言ったら、そんなものはないと言われて貼ってもらえなかった。 ・バカとよく言われる。 	<p>ご家族様が記録しているコピーをいただき、A が勤務していたかを確認。入所者様に認知がありご家族様からの苦情内容を完全に確認することはできなかった。2月8日、A と面談し、苦情内容を伝え、話し方等改善するよう指導し、施設長と一緒に利用者様・ご家族様に謝罪することにした。</p> <p>後日、ご家族様から、少しだが対応に改善がみられるとの報告を受けた。</p>
2月5日	<p>最近入ってきた職員さんが怖い。何も話さず乱暴なケアをされた。あの人には来て欲しくない。</p>	<p>該当職員は派遣職員。派遣会社に連絡、よく指導していただきたい旨連絡。また、施設長が苦情内容を伝え、改善するよう指導した。</p> <p>しかし、本人に前向きな態度が感じられなかったので3月31日で派遣契約を終了した。</p>

特別養護老人ホーム ときわぎ
 苦情解決責任者・施設長 佐々木 由利子
 第三者委員 芳川 晋
 第三者委員 石塚 和男