

## 令和3年度 苦情と解決済み結果

苦情	3	件
解決済み	3	件

### 令和3年度

・ 苦情件数：3件の「内容」と「解決結果」

・ 内容と解決結果

#### ● 電話の対応が悪い

・ 解決結果

直接、謝罪して今後、このような事がないよう職員に周知徹底しますとお伝えしています。

#### ● 職員のご利用者様への対応の悪さ

・ 解決結果

対応した職員と介護長、ユニットリーダーと面談を実施し、今後、このような事がないよう接遇を改めるように話をしています。また、ご利用者様への直接の謝罪を行っています。

#### ● 転倒事故

車椅子から立ち上がり歩行し始める、フロアの職員が3人いたが、気が付かずに転倒し肩を骨折する。ご家族より対応方法の苦情やご意見を述べられる。

・ 解決結果

- ① フロアでの業務をご利用者様の近くで行うこと。
- ② 新規での入所の方は環境や生活に慣れるまで注意深く観察や支援が必要。  
改善として、上記2点をご家族に伝えて謝罪を行っています。職員にはご家族の家族に対する気持ちを伝えています。