

苦情受付

日 時：令和2年4月9日 9：30

申出人：ご入居者

内 容：職員(特定)の自分に対する態度や口調が厳しい。足も蹴られた。

毎日が辛く、この施設を出たいので家族を呼んでほしい。

対 応：ご本人からの訴えを聞き、辛い思いをさせてしまったこととお詫びした。

管理者が職員(特定)と面談し、苦情内容について事実確認をした。認知症の方への対応や配慮に欠け口調や態度が厳しくなったことがあったと反省の言葉があった。一方、足を蹴ったという事実は無かった。苦情対策委員会を開催し、ご入居者様に他ユニットへの引っ越しを提案した。職員教育について見直していくことを伝え改めてお詫びしたところ、ご本人様より「ありがたい」という返答をいただいた。