

## 令和4年度苦情等一覧

①	年月日	令和4年8月30日
	内容	家族様から、「違うリハビリパンツを履いている」との申立て。
	原因等	職員間で預かり物品の情報共有がなされていなかった。
	改善策	職員間で情報共有を行うほか、当該物品については、使用箇所に置き場を設置した。
②	年月日	令和4年11月28日
	内容	面会のために訪れていた家族様から、「面会の際、対応してくれた職員が、別の職員から強い口調で注意されていた」などの申立て。
	原因等	面会対応の職員は、新人職員で面会の方法等が指示されていなかった。 家族様面前での指導は不快な印象を与えたほか、指導対象職員への配慮も欠けていた。
	改善策	面会の方法について、再度職員に周知させた。 職員に指導の在り方等について理解させた。
③	年月日	令和4年12月10日
	内容	家族様から、「物品を差し入れたが、届いていなかった」などの申立て。
	原因等	職員が入居者様の氏名を聞き間違え、物品を受け取った。
	改善策	物品受取時に聞き漏れがないよう氏名等を聞き取り、用紙に記入後、物品とその用紙を担当職員に引き継ぐこととした。
④	年月日	令和5年2月3日
	内容	家族様から、「夜間時、ドアを開ける（入館する）までの時間が掛かりすぎるのではないか」との申立て。
	原因等	夜間時は少人数の職員配置である。 この時、出入り口に隣接する部署の職員は介助中で、介助後に対応したため遅くなった。
	改善策	夜勤職員で情報共有を行うほか、当該職員が介助中であれば、空いている職員等が対応することとする。