

令和5年度苦情等一覧

①	年月日	令和5年6月21日
	部署	住宅型有料老人ホームれんげ
	内容	家族様から、「職員が荷物を受け取った後、何も言わずにその場を離れた」との申立て
	原因	家族様に何も伝えずにその場を離れた
	改善策	荷物等を預かった際は、一言声掛けするなどの配慮をする 全職員に通知し、再発防止に努める
②	年月日	令和5年8月5日
	部署	特別養護老人ホームそよかぜの杜
	内容	家族様から、「エアコン内部（送風ファン等）が汚れている」との申立て
	原因	フィルターの清掃は行っていたが、エアコン内部の清掃は行っていなかった
改善策	業者に依頼し、全居室のエアコンの分解洗浄を実施した 今後、定期的に分解洗浄を実施する	
③	年月日	令和5年9月18日
	部署	特別養護老人ホームそよかぜの杜
	内容	家族様から、「異性がトイレ介助をする際、プライバシーは保たれているのか」との申立て
	原因	配慮不足
改善策	入居者様や家族様と介助方法について話し合い、意向を踏まえた介助を実施する 人員配置上、異性介助はできない場合もあるが、最大限配慮する	
④	年月日	令和5年11月1日
	部署	特別養護老人ホームそよかぜの杜
	内容	家族様から、「加湿器の送風口が汚れている」との申立て
	原因	清掃を怠っていた
	改善策	定期的な清掃を実施する 全職員に通知し、再発防止に努める