

苦情・意見についての対応

苦情受付日	内 容	対 応
R3.10.13	短期入所を夫婦で利用している妻から「夫が今職員にたたかれた、私が見ていた。」と訴えがあり、早急な対応が必要と考える。	どんな場面でも利用者に誤解が生じないように声かけや説明を行い介助するよう、一人では対応出来ない時には協力し二人以上で対応するように周知徹底いたします。
R3.11.12	短期入所利用者のケアマネジャーより、「職員の中で対応が大雑把な人がいると家族から話があったので、配慮して欲しい。」と話があり、対応が必要と考える。	関わる際には声掛けを行い、本人に同意を得て介助を行うよう、また介助方法の見直しを行い実践するように周知徹底いたします。

苦情・意見などについて以上のような対応をさせていただきましたのでご報告します。

令和 3年 12 月 29 日

うおの園苦情解決責任者
施設長 大淵 好文