

平成28年度の主な苦情の内容を下記に記載します。
 下記の用に対応し、改善していくことを努めています

受付日	苦情発生部署	苦情内容	申出人要望及び処理経過	考察及び今後の対応
4月23日	ユニット型特養	腰の中央に擦過傷を負ってしまう事故(7:20発生)に対して、相談員出勤した後、9:10に家族に連絡するが、家族に連絡が遅いと指摘された。また、ステロイドが含まれている軟膏を使用するのに家族の許可なしで使用されたことを指摘された。	回答が欲しい。	4/25 看護主任、介護主任、相談主任で長男様のご自宅へ訪問し、長男様、お孫様にご指摘頂いた事項についてご説明する。 ご家族への事故の報告については、今後できるだけ早目の連絡を心がけていくが、状況や怪我や痛みの把握等確実な情報をお伝えしたいため、多少時間は空いてしまうことをお伝えし、ご理解を頂く。また、軟膏の使用については今後慎重に行っていくことをお伝えし了承を頂く。
9月26日	ユニット型特養	入所者の長女より、母がユニット型特養に入所したが早々に同ユニット利用者からきつい言動を受けた。	在宅でデイサービスやショートステイを利用していたときのように、他の利用者やスタッフと仲良く楽しく笑顔で過ごして欲しい。	家族に謝罪した。本人は緊張されていたが、今は精神的に落ち着いている事を確認した。週末は自宅で過ごすことをしながら様子をみたいとの意向を確認した。