R5年度苦情内容

受付施設名：花みずき

内容／認知症の親が開けた壁の穴について、退去の際に突然修理費用を請求された。

原因／破損請求の有無は、施設管理者がその状況を見て判断した上でご家族へ説明を行っていますが、管理者に詳細を確認しないまま一職員の判断で費用負担の話をお伝えしてしまいました。

対応／今後は破損が発生した時点で、ご本人の状況を踏まえながら状況説明をさせていただきます。また、費用負担が必要となった場合は、施設管理者からご家族へ説明をさせていただきます。

受付施設名：湖東すこやか倶楽部

内容／お迎えの車中、職員に色々と個人的な情報（甥子の誕生日等）を聞かれ、朝の挨拶時に利用者全員の前でその話をされた。

原因／問題ないと思った情報でも他者へ漏らすことが、プライバシーの侵害になることについて職員の認識が甘かったようです。

対応／改めて個人情報について学び直し、自分と他人とでは捉え方が違うことを認識し、職員間でお互い注意していくことを徹底しました。