

R6 年度苦情内容

受付施設名：グリーンヒルズ東山

内容／本人が住む居室内の隅や棚にほこりが積もっている。

原因／職員が、日頃あまり触れない箇所の汚れに気が付かず、掃除が行き届いていませんでした。

対応／職員が使用している各居室のチェック表に、居室内清掃の有無を記載する欄を設け、日勤・夜勤の担当職員両方でチェックがあるかを確認徹底し、漏れがないようにしてまいります。

受付施設名：デイサービスセンター野の花

内容／帰りの送り時、きちんと自宅玄関まで本人を送ってほしい。本人は膝の痛みもあり、転倒が心配である。

原因／近所のご利用者が降車する際、ご本人の「自宅の近くだから、ここで一緒に降りるよ」との言葉に応じてしまいました。

対応／ご本人には膝の痛みによる転倒の危険性をお伝えし、玄関までの送迎について了解いただきました。また、職員間で対応を徹底することを周知しました。