苦情・要望等

R02.09.30 現在

発生日	発生部署	相手	苦情・要望	内容	対策日	対策
R02.09.03	ケアマンション	顧客	苦情	入居者様より、職員Ａ氏の言動が威圧的であると職員Ｂ氏が相談を受ける。 職員Ｂ氏より相談員が報告を受ける。 相談員が入居者様に事実確認を行い、施設長に報告。その後改めて施設長より入居者様へ事実確認とお詫びを行う。当日、職員Ａ氏と施設長、相談員にて聞き取りを行う。	R02.09.11	介護職員として入居者様の心身の状況をしっかりと把握し、今後自分がどのように入居者様に寄り添い、対応していくのか、自身の中でしっかりと言語化し明確にする。 ①今後の自身の入居者への対応方法について、書面にて記載を行う。 ②文章内容について不明確な点は、相談員が面談を行い具体的に示し、職員自身がさらに今後のあるべき姿について明確にし認識させる。 ③施設長・相談員・職員にて面談を行い、事前に決めた今後の取組みについて再度確認を行う。