

平成 30 年度 苦情解決報告資料

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果・原因判断	改善内容
1	6月27日	面会でお部屋に来た際に、居室のドアが閉まりっぱなしで、開けたら冷房が付いておらず、着替えも3日前に入所されたままの状態だったとのことで、娘様が事務所窓口に相談に来られる。	処遇関係	能古清和園 ショートステイ	<ul style="list-style-type: none"> ・冷房はご本人様の意向で消していたとのこと。 ・服装についてはご指摘があったように来園された格好でそのまま過ごされておられた。理由として、前回利用の退所日が急遽変更となり、予定していた入浴日が繰り越してしまったこと、当日に入浴予定であったことを確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・着替えは入所された日若しくは翌日までに行うことを全体的な業務に組み込む。 ・日々のケアを見つめ直していくことだけではなく、ご本人とご家族の想いを汲み取って、日ごろのかかわりを大事にしていくことを施設全体でも共通意識として今後取り組んでいく。