

# 平成 30 年度後期（10 月～3 月）苦情受付状況

施設名： 多機能ホーム 結

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
平成 31 年 1 月	<p>（ご利用者様家族より）</p> <p>通いサービスの時の様子を記載してあるはずの連絡帳に排泄の記載がなかったとの申し出がありました。</p>	<p>本来、ご家族との情報共有のために記載すべき連絡帳の記載漏れについて謝罪しました。</p> <p>職員間で何のために連絡帳を記載するのかを話し合い、必要な情報は必ず記載するように共有しました。</p>
平成 31 年 3 月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>おやつをもらえなかった。私は目が見えないからそんな意地悪をするのですか、との申し出がありました。</p>	<p>ご利用者様が居室で休まれていたにも関わらず、声をかけずにおやつにしまったことをすぐに謝罪しました。</p> <p>おやつの時間にはすべてのご利用者様に声をかけるよう徹底するようにしました。</p>