

施設名：特別養護老人ホーム かたくら明和園

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
① 平成 29 年 10 月	（ご利用者様より）  「昼食後に職員から散歩を提案されたけれども、なぜ私だけやらなくてはいけないのか。」と申し出がありました。	不快な思いをさせてしまったこととお詫びし、了承をいただきました。今後は何か提案する時には、ご本人が選択できるような方法で提案するように、職員会議で確認しました。
② 平成 29 年 12 月	（ご利用者様ご家族より）  「タンス内の靴下が4足、片方のみであったが、どうしたのか。」と申し出がありました。	すぐに他の居室等に交じていないか確認したところ、全ての靴下が見つかりました。後日、面会の際に他の洗濯物に交じていたことを説明し、了承をいただきました。名前が消えていたものもあったため、再度名前を記入させていただきました。
③ 平成 30 年 1 月	（ご利用者様ご家族より）  「面会時に職員から『今トイレに座っています。』と言われ、トイレを覗きに行くと電気が消えているときがある。」と申し出がありました。	トイレ内の電気は自動センサーになっており、人の動きがないと消える仕組みになっていることを説明し、お詫びをしました。今後、ご利用者様がトイレに座っている時は、電気が連続で点くよう、スイッチを入れ換えるように、職員間で統一をしました。

施設名：認知症対応型通所介護 デイサービスセンターかたくら

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	