

# 令和2年度後期（4月～9）苦情受付状況

施設名： デイサービスセンターふじみ台

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和2年8月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>昼食のおかずが一口大に切られた状態で提供されたと憤慨され、途中で食事を残されました。「自分は歯がしっかりしていて、ちゃんと噛むことができるのに」と話されていました。</p>	<p>本来は普通食で提供していましたが、当日は職員の確認不足でした。</p> <p>相談員・看護師がご本人様の訴えを伺いお詫びしました。また、食札には「刻まない」と記入をしました。</p> <p>調理員への確認と、食事提供の際にも食札と提供内容を確認するように職員に周知しました。</p>
令和2年9月	<p>（担当ケアマネジャーより）</p> <p>ご利用者様家族より、前日のご利用から帰宅した時に、落ち込んだ様子が見られたため、理由を聞くと「いつもは同じテーブルの他の方が話をしてくれるが、その日は誰も話かけてくれず、自分の勘違いかもしれないが、無視されたような気がした」と話があり連絡があったと、当日のご利用について問い合わせがありました。</p>	<p>当日のご利用者様のお休みの関係もあり、同じテーブルにいたご利用者様もいつもの方とは違っていました。また、その方が物静かな方であったことを説明し、ご利用者様にはご理解いただき、担当ケアマネジャーにも報告しました。</p> <p>職員に対し、デイサービスで会話することを楽しみに来所されていることをあらためて周知し、座席の対応も含めて配慮することを確認しました。</p>

施設名： ヘルパーステーションふじみ台

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした	

施設名： 在宅介護支援センターふじみ台

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした	

