

苦情報告書 令和5年度（令和5年3月～令和6年3月）

| No | サービス | 月日 | 申出者 | 苦情（事故）内容 | 対応結果 | その他 |
|----|--------|-----------|-----|--|--|-----|
| 1 | デイサービス | 5. 6. 30 | 本人 | 迎への送迎時に、デイサービスに飾ってほしいと植木鉢を持参しようとしたが、職員の対応に納得いかず不満の訴えがある。 | 大変な思いをして準備されデイサービスに飾ってほしいとお気持ちに沿えなかったことお詫びし、ご理解いただいた。 | |
| 2 | デイサービス | R5. 8. 4 | 本人 | 昼食後の機能訓練の前に、念のためトイレに寄ろうとしたら、大きな声でまたトイレ行くの？さっきいったばかりじゃない。お腹の調子でも悪いのと皆さんの前で言われ恥ずかしくて嫌な思いをした。 | ご本人に謝罪する。配慮のある声掛けをするよう再度話し合いをし、周知した。 | |
| 3 | デイサービス | R6. 1. 11 | 家族 | 迎への送迎時に、ご家族様よりデイサービスで血圧を測ると低くて、お風呂に入れない。血圧計もしくは測り方がおかしいのではとのお話がある。 | 血圧は一日のうちでも日によっても変動があること、血圧計もしくは測り方については、他の方も同様に行っており問題がないことをお伝えする。 | |
| 4 | デイサービス | R6. 2. 16 | 本人 | 利用時に、他の利用者がつついてくるため、怖いとの訴えがある。 | ご本人の希望を確認し、座席を変更を行った。 | |