

令和5年度下期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理① 袋井ふれあい荘 令和6年 3月26日</p>	<p>3月29日職員を通じ、ご利用者様より3月26日ふれあい荘西側車椅子用トイレ利用時の対応で「誘導をしてくれた職員が、トイレ利用中にもかかわらずノック等もせず自動扉を開け中に入り、置いてある汚物入れの袋を無言で片付けて行った。」「その職員の両親とは知り合いのため、遠慮なくそのような行為をしたのか？自分は座っていたので他の人に見られることは無かったが、気分が悪かった。」との訴えがあった。</p>	<p>3月29日センター長がご利用者様に再度状況を伺い、同様の内容だったことから、改めて今回の職員の態度と対応に対し謝罪をした。</p> <p>センター長からご利用者様への謝罪と再発防止の約束により、納得される。</p> <p>4月1日センター長から施設長へ経過報告。</p> <p>4月2日施設長より施設職員へ苦情内容の周知を行い、不適切ケアの再発防止についての研修会を行った。</p> <p>研修後、当該職員よりセンター長へ「私のことかもしれない」との報告があり、そのとおりである旨注意を促す。</p> <p>利用者様次回利用日が4月9日であった為、4月9日朝に当該職員より利用者本人へ謝罪を行い、納得して頂けた。</p>