

みなさまからいただいたご意見（苦情等）と対応についてお知らせします。

【令和3年度下半期分（令和3年10月～令和4年3月受付）】

社会福祉法人新里紫桐会では、よりよいサービスの提供を目指すため、みなさまからの貴重なご意見（苦情や要望）に対して常に耳を傾け、真摯に対応していきたいと考えております。

次にご紹介するのは、みなさまから寄せられたご意見とそのことに対応した内容であります。

ご意見（苦情・要望等）

◆ショートステイを利用後に、ご家族が事業所へ来所されて、4つの内容を確認したいとのことで回答を求められた。

1つは、おやつの特典とその間の提供状況についてどうだったか。2つ目は、利用期間中のデイサービスとの行き来は可能なのか。3つ目は、夜間に寒い場合の布団の対応はどうか。4つ目は、異性の利用者が同室になることがあるのか。

〔紫桐苑短期入所生活介護事業所 令和3年11月受付 利用者の家族から〕

⇒ ⇒

対応の内容

ご利用者がサービス提供後に、自宅でご家族へ話された内容だったため、ご家族はその真意を確認したい状況でした。

事業所では、4つの内容について、職員からの聞き取り等をもって確認をしました。1つ目は、おやつの特典の状況が事業所内で共有されておらず、提供に不備がありました。2つ目は、契約時にも行き来ができないことを伝えていたので、ご了承いただきました。3つ目は、夜間に職員が声掛けをしたが、「大丈夫」との返事があり、布団を追加することはありませんでした。4つ目は、異性の方が同室になることはなく、利用期間中もそういった事実はありませんでした。恐らく、同室者の方のトイレ誘導の際に、カーテン越しにそういった思いを抱かれたのかもしれない。

これらについては、事業所側でも、情報共有と対応に不備があったこともありお詫びをしました。また、ご本人との関わりの中で気づきある対応に心掛けることをお伝えしました。その上で、回答の内容については、ご家族にご了承をいただきました。