

利用者様からの苦情と施設の対応

2020年4月～9月

日付	苦情内容	施設の対応
4月24日	デイサービス利用者様から担当ケアマネに「職員の対応が厳しくて怖い。デイサービスに行くのが嫌になってしまったので、改善して欲しい」との申出・要望があった。	本人のリハビリのためとの思いから、自分でできること（入浴やトイレでの着脱等）については、自分でやっていただく方針で対応していた職員で話し合い、今後はできること、できないことを本人に確認しながらサービスを提供することにした。本人にも説明し了承を得ました。

特別養護老人ホーム はなみずき  
苦情解決責任者・施設長 金野 信子  
第三者委員 芳川 晋  
第三者委員 石塚 和男