

令和2年度 苦情解決実績

施設名	ことぶき園
時期	令和2年10月
種別	職員の言動
苦情内容	苦情解決対応
家族より 施設の職員から入所している自分の家族についての良くない話を知人が聞いたと知ったが、職場で知り得た情報を第三者に話すのは個人情報の漏洩にあたるのではないか。	ご不快な思いをされたご家族に対し謝罪しました。 当該職員に事実関係を確認するとともに、業務で知り得た個人情報を第三者に話すことは服務規律違反にあたるとし厳重に注意をし、関係部署にも再発防止を呼び掛けました。

令和元年度 苦情解決実績

施設名	グループホーム芙蓉	
時期	令和元年 11 月	
種別	職員の言動	
	苦情内容	苦情解決対応
	<p>家族を通じて入所者より 夜、職員にコールして「眠れないので薬を欲しい」と訴えたが「薬は処方されていない」とだけ言い何も対応してもらえなかった。</p> <p>「エアコンをつけて欲しい」と頼んだが、「服を脱ぐから寒いのだ」と言ってエアコンをつけてくれなかった。</p>	<p>気分を害されたことに対して入所者、家族に謝罪しました。</p> <p>当該職員に対して注意するとともに、認知症の人の訴えだからと場当たり的な対応をするのではなく、入所者の不安に寄り添うように指導しました。</p>