

2019年度（令和元年度）苦情

2019年度（平成31年・令和元年度）やすらぎ会に頂いた苦情については、合計4件ございました。何れの苦情事案においても、ご懇切なるご注意・ご指摘を頂き誠にありがとうございました。利用者様・御家族様に安心してサービスを利用していただけるよう、また、地域の一員として責務を果たすことができるよう、会議で決定した再発防止策に基づき対応してまいります。これからもお気づきの点がございました折にはぜひご指導いただけますようお願い申し上げます。

事業種別	苦情申出人	苦情概要	再発防止策
特別養護老人ホーム	御家族	利用者様の受傷とその報告について	利用者様の受傷については身元引受人に速やかに報告することとしました。
特別養護老人ホーム	御家族	理髪サービスの重複利用について	チェック表を改定し理髪サービス御利用の状況把握を強化しました。
グループホームむつみあい	近 隣	法人職員の運転について	当該職員及び法人全職員に安全運転に留意することを通知しました。
訪問入浴介護サービス	御本人	サービス提供中に起こった可能性のあるアクシデントの対応について	いつもと異なる状況が発生した際は原因がわかるまで状況を把握し対応することとしました。