

(ショートステイ) 申出者：利用者家族

月/日	苦情内容	考えられる原因と対応
12月20日	「本人がショートステイ退居後、“皆にはコーヒーをあげているのに、私だけくれなかった。何も悪い事はしてないと思うんだけど。”と言っているのだが。」と話があった。確認すると、おやつも貰っていないとのことであった。	利用中に本人より「おやつを貰っていない。」と訴えがあった。確認すると提供出来ていなかったため謝罪し、用意して勧めたが「いらない。」と言われ、食べずに退所されていた。おやつは利用者個々の介助や生活ペースに併せて提供しているため、一斉提供が難しく、またフロア内を行き来されている方もおられるので、提供把握が十分に出来ていなかった。そのため、職員同士の声掛けによる把握・確認、提供状況が目視で確認出来る方法を検討することにより、忘れることなく皆さんに提供出来るよう改善することをご家族にお伝えした。