

令和 5 年度 苦情相談内容

月／日	苦 情 内 容	考えられる原因と対応
6月5日	ショート利用後、ケアマネージャーより「ご本人がトイレに行きたい時にどこのトイレにも行けなかった。」と言われていたと報告あり。同日、ご家族に連絡し、職員とのやりとりを確認した。「認知症による被害妄想もあると思うのですが。」とも言われる。次の利用時、ご本人に確認すると「結局トイレは行けたけど、あれはあんまりじゃ。」と言われる。	左記の内容を職員間で共有し、話し合いを行う。ご本人からの訴えにあることは確認できなかったが、普段よりご自宅でも施設でもトイレに頻回に行かれる方であり、その対応に誤解を招く対応や説明不足があったと思われる。不快な思いや不信感を与えたことは事実であり、ご本人・ご家族に謝罪すると共に、ケアの見直しを行い改善していくことをお伝えした。