

無断転載禁止・二次利用禁止

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	百々山	家族	7月31日	おやつ管理と対応が不親切なことについて	本人から「職員より『おやつ賞味期限が切れたので廃棄する』と説明され、「なぜもっと早く言ってくれなかったのか」と問うと、「食べない日があったから」と言われた」と聞いた。実際食べない日もあったようだが、管理不足もあったのだから、まずは謝るべきではないか。賞味期限が近いことを本人に知らせてくれていれば食べたと思う。施設のおやつ管理と対応について残念に思う。	ご家族に面会時に改めて謝罪を行い、経緯と再発防止策をご説明しました。原因として、おやつ在庫管理の得手勝手とご利用者に対する説明の配慮や謝罪が至らなかったことが挙げられます。今後は、ご本人のご意向を確認したうえで、ご家族より必要に応じておやつを差し入れていただくこととしました。また、職員の得手勝手については丁寧に謝罪を行うこと、職員が管理する食品は在庫と賞味期限の管理を行い、提供方法を工夫する等、再発防止に努めてまいります。	7月31日