

令和 4年度2月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
2月5日	特養	利用者様保証人より、苑だよりと共に行政からの郵便物が同封されていたが、届出提出期限が間際だったため、今後は早期に連絡をいただきたい。と申し出がありました。	郵便物の転送が遅延したことを謝罪し、行政等からの郵便物に関しては、施設に届き次第連絡をすることをお伝えしました。
2月3日	ききょう荘	利用者より:職員家族コロナ陽性にて当該職員も濃厚接触者となる。通所介護事業所にも利用の可否を確認したが、利用を見合わせて欲しいと返答あり。利用者本人から「なぜ自分だけいけないのか?いつから行けるのか説明がない」と話あり。	本人への説明不足もあり、不快な思いをさせてしまったため、改めて書面と口頭で利用者へ説明と謝罪を行いました。