

令和 3年度12月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
12月1日	特養	利用者ご家族より、請求書の中に衣類の請求書が入っていたが、退所後引き取った荷物の中にその衣類がないので、支払いを求めらるなら衣類を返却してほしいと要望がありました。	利用者本人名義にて購入した衣類を、退所時引渡し物品として梱包したか立証するものが施設側にはなかったため、費用請求は見送り、施設負担と致しました。その旨ご家族へ説明し、ご了承を得ました。
12月3日	短期	利用者様ご家族より、「早期退所をしたが、不穏になった理由をしっかりと説明もなく、お迎えに来てくださいと連絡があり、ショートステイは介護者負担軽減のために利用するものではないのでしょうか。サービス事業所等とコミュニケーションが取れていないように思います。コミュニケーションを図り、対応をしっかりと決め対応してほしいです。」と意見をいただきました。	貴重な意見として受け止め、今後のサービスに繋げていく事を伝えております。ご利用様が安心して過ごすことができるよう、ケアマネージャーやご家族、利用しているサービス事業所から情報共有に努め、万全な対応策を勘案し、ケアに望んでまいります。
12月21日	短期	利用者様ご家族より、短期送迎時、指導を受ける職員が指導職員の説明を受けながら車椅子乗車の操作をしたことで、乗車に時間がかかり、「乗車方法を教えるのであれば、お迎え前までに教えるべきではないか。」と意見をいただきました。	乗車に時間がかかったことで、出発を待っているご家族、利用者共に寒い思いをさせてしまい、謝罪を致しました。今後は、必ず出発前までに車両操作の指導を行い、操作方法を習得した万全な職員が送迎にあたるようにしてまいります。