

令和3年度9月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
9月22日	特養	ご家族より 施設からの郵便物の中に提出期日が迫っている郵便書類があった為、早く郵送して欲しかった。	施設に届いた個人の郵送物については、個人情報保護の観点から施設職員は基本的に開封致しません。本ケースでは、当該郵送物を施設に滞留し、ご家族への転送が遅延してしまったことが原因であることから、施設の不手際について謝罪致しました。今後は郵便が届いた際には、その旨をご家族に連絡し、開封の許可を得て内包物等を確認することとし、行政等への急を要する手続きについては、ご家族に来所して頂き対応を依頼することになります。
9月13日	短期	ご家族より 退所時間(16:00)になってもご家族が迎えに来られなかったため、フロア介護職員より利用者宅へ連絡。ご家族からは「(退所時間は)18:30でお願いしている。確認したのか」と語気強めに申し出あり。	ご家族へ電話し、施設側の内部連絡の連携不足により夕食が提供できなかったことを謝罪しました。
9月23日	特養	利用者より 同じテーブル席の利用者に、寒いと何度も話しかける。エアコンの風が直接当たる場所であった。	上着を羽織っていただくなどの体感調節を行うとともに、席の配置をエアコンの風が当たらない配置に変更。