

令和 5年度 3月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
3月30日	居宅	<p>【利用者ご家族より】 家族から特養に電話に電話があり、先日訪問看護との契約を行い、契約日に決めた訪問日と実際の訪問日が違っていた。利用票を差し替えてくれると言っていたのにポストインもしてなかった。今までも曖昧なことはあったが、今回は不快感を感じた。</p>	<p>話を聞いた特養相談員より家族へ謝罪しました。その後、居宅管理者に報告があり、当該職員へ聞き取りを行うと家族の主訴通りであり、契約日の変更による利用票の差し替えをしていなかった事実が判明いたしました。事実確認を行った上で管理者から家族に電話し、今回のことについて謝罪いたしました。この時点でケアマネ変更を考えたいと話があり、1週間後に再度家族に電話し、「自分もつかってなってしまう」との声があり、担当については現状のままとなりました。家族は不安症を抱えていることを考慮し、サービス変更時においては利用票の差し替え、サービス事業所との連携を早急に行うよう助言しました。</p>