

令和2年度2月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	1件(うち公表不可 0件)	ご利用者様から居室のエアコンが度々冷風に切り替わり寒い思いをした。エアコンの操作方法の徹底及び機材の交換をお願いしたい。	当該フロア職員にエアコンの設定温度を統一することを再度周知致しました。エアコン機材についてはメーカー修理を通じて異常が認められない為、現段階では交換不要と判断させていただきます。
短期	1件(うち公表不可 0件)	ご利用者家族から事前連絡日、ご家族から電話をいただいた。ご家族お迎え日、「利用日前の連絡は無くなったのか?」と質問があった。	対応した相談員より、現在も連絡は行っていることを伝える。
通所	0件(うち公表不可 0件)		
居宅	0件(うち公表不可 0件)		
包括	0件(うち公表不可 0件)		
ききょう荘	1件(うち公表不可 0件)	ご家族より職員の言動について、お電話をいただく。職員が母親に対し、通院先を変更できなければ、施設から出ていくように言ったという話を母親から聞いて、つらくなった。	職員に対し、事務的に話を進めることがないよう、円滑なコミュニケーションを図りながら、利用者・家族の意向の把握に努めることを指導しました。