

苦情解決公表（平成27年4月～平成27年9月）

受付日 平成27年5月
相談者 長期入所者ご家族様
内容 ①施設から家族に電話連絡を行った時、電話に出ることができなかった場合は、留守番電話に残すか、FAXで送ってほしいと伝えていた。着信が2件入っていたが、留守番電話に何も入っていなかった。
②家族が会議に参加する時の時間が15時45分というのは非常識ではないか。（1時間単位の15時や16時にはできないのか）
結果 ①上記内容の依頼を受けてから、施設から家族に電話連絡を入れたことはなく、以前の着信を見て勘違いされた可能性も考えられるが、電話連絡を行う可能性のある部署に周知を徹底する。
②会議の時間は、変更についてもご家族から依頼があり了承もされていた。今後は都度相談しながら時間を設定することになる。

相談者 平成27年5月
相談者 短期入所者ご家族様
内容 行事の際、おやつを楽しみにしていたが提供してもらえず、立腹していたと退所後にご家族から申し出がある。
結果 事実関係の確認を行い、その日のおやつが職員の勘違いから提供できていなかった可能性が高い。本人におやつを提供できていなかったことについて、直接謝罪を行う。

受付日 平成27年9月
相談者 短期入所者ご家族様
内容 利用者ご家族から、利用時に37度台の発熱があったが、退所時は37度5分であった。家族に連絡がなかったが、以前に腎盂炎などを起こしたことがあり、37度台の微熱でも体調を崩しやすいので連絡がほしい。
結果 今回の発熱で連絡できなかったことについて謝罪。今後は、37度以上の発熱時は、ご家族に連絡を入れることになる。