

平成31年度後期（10月～3月）苦情受付状況

施設名： 特別養護老人ホーム かたくら明和園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和元年10月	(ご利用者様家族より) 「RUN 伴の応援に行きたかったのですが、何時にどこからスタートするのか教えてほしかった。」と申し出がありました。	連絡不足であったことについて謝罪をしました。参加についての了承はいただいていましたが、詳細の出発時間やコース等が決定した後の連絡をしなかったことが原因であったため、今後は参加者ご家族への告知をするように施設内で共有をしました。
令和元年10月	(ご利用者様家族より) 「居室のエアコンの黒カビが酷いので、どうかかしてほしい。」と申し出がありました。	速やかに状態を確認し、清掃をしました。その後、ご家族には電話にて報告をしました。

施設名： 短期入所生活介護 かたくら明和園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名： 認知症対応型通所介護 デイサービスセンターかたくら

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした	