

平成31年度後期（10月～3月）苦情受付状況

施設名：デイサービスセンターふじみ台

時期	申し出等の内容	回答（対策）
令和元年12月	(ご利用者様より) 「朝の迎えの車がまだ来ないがどうなっていますか?」と電話がありました。	送迎表の確認が出来ていなかった事をお詫びし、すぐに送迎車を手配してお迎えに伺い、送迎表の記載について見直しを行いました。

施設名：ヘルパーステーションふじみ台

時期	申し出等の内容	回答（対策）
令和2年2月	(ご利用者様より) ヘルパー支援日の変更について「ヘルパーの都合との事だが食材の調達なので困る、もっと事前に連絡がほしい。いつもの人でなく、ほかの人では買い物についてわからないと思う、事情も理解できるが困ります」と電話がありました。	担当ヘルパーが休みであることを、早めに連絡することを忘れていました。事前に連絡してなかったことをお詫びし、担当ヘルパーが行けない時は利用者様と相談して、曜日を事前に変更して対応させていただきました。

施設名：在宅介護支援センターふじみ台

時期	申し出等の内容	回答（対策）
令和元年12月	苦情はありませんでした。	