

# 平成24年度 前期（4月～9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	内 容	回 答（ 対 策 ）
特別養護老人ホーム		かたくら明和園
平成24年5月	（ご利用者の家族より） 「補装具の修理代の支払いについて話を受けたが、修理するという話を聞いておらず、修理代が高額で驚いた。修理の前に相談してほしい。」との話がありました。	状況について話を伺い、確認が足りなかった事を謝罪しました。今後は、ご本人・ご家族に対し、連絡・相談をしっかりと行っていく旨を伝え、ご了承いただきました。
認知症対応型通所介護		デイサービスセンターかたくら
平成24年5月	（ご利用者の近隣住民より） 送迎時、集合駐車場に送迎車両を止め、ご利用者をご自宅までお送りしました。その後、駐車場から出る際、車を何度か方向転換しましたが、その様子が周囲に駐車している車両へぶつかったように見えたようで、「今、ぶつかったでしょ。そんな大きな車で来られて迷惑だ。」との話がありました。	その場で運転手・添乗職員より迷惑をおかけした事を謝罪し、また、車はぶつかっていない旨を伝え、帰園しました。 後日、再度謝罪に伺い、今後は普通車両での送迎を基本とする事、また、大型車両で送迎をする場合には、添乗職員が車両から降り、後方より安全確認をする旨を伝え、ご了承いただきました。
居宅介護支援事業所		かたくら明和園
	要望・苦情はありませんでした。	