

# 平成 25 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	内 容	回 答（対 策）
	訪問介護 介護予防訪問介護	ヘルパーステーション ふじみ台
	苦情解決報告会にて苦情案件を第三者委員に報告致しました。	
	居宅介護支援事業所	在宅介護支援センターふじみ台
平成 26 年 3 月	（ご家族より） 用事があり何回か電話しても話し中でつながらなかった。緊急で電話をすることもがあるので、つながるようにしてほしいです。	電話回線 2 つありますが、時間帯によりつながりにくい時もあります。FAX 回線は携帯電話が繋がらない事がわかり、事業所から連絡をする時は FAX 回線からかけるように意識して使用をしています。また、固定電話の他に携帯電話があるので、そちらの利用も検討しています。 ご家族には、苦情電話の時点で謝罪し、対策内容を伝えていきます。
	認知症対応型通所介護 介護予防認知症対応型通所介護	デイサービスセンターふじみ台
	要望、苦情はありませんでした。	