

平成 27 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	内 容	回 答（ 対 策 ）
平成 28 年 3 月	<p>（ご家族様より）</p> <p>「足や身体に掻き傷があるがどうして掻いているのか。かかとの皮膚が赤いが大丈夫ですか」とお話がありました。</p>	<p>事前に説明していなかったことをお詫びしました。発覚した時点で皮膚科に受診して薬も塗布していることを説明し、ご納得いただきました。</p>
平成 28 年 3 月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>共有スペースのリビングに他のご利用者様の塗り絵セットが置いてあったが、食事の際にも出たままであった為片付けたらどうかとお話がありました。</p>	<p>職員の配慮不足であることをお詫びしました。持ち主のご利用者様に、食事の際には居室に片付けることを提案すると了承して下さいました。</p>