

平成 28 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10月	<p>（ショートステイご利用者様家族より）</p> <p>ご利用者様がショートステイを利用後、「介護保険者証等が入っている紺色の袋が荷物に入っていない。」と電話にて申し出がありました。</p>	<p>電話にて謝罪をし、早急に施設内で確認をし、再度ご連絡する旨を伝えました。袋は、脱衣場にて発見した為、ご家族へと連絡、返却をさせて頂きました。</p> <p>利用の際、介護保険者証を持参する必要はないことを伝えましたが、ご本人の希望により、持参されていました。</p> <p>今後、ご利用者様の荷物は、利用時に確認後、クリアケースにて保管し、介護保険者証等の貴重品は、事務所内の金庫にて保管することを職員に周知しました。</p>
平成28年11月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>「駄菓子屋で購入したお菓子を数個食べたところで職員に冷蔵庫に仕舞われてしまった。食べる数に制限があるとは聞いていない。以前は好きな時に食べることが出来たのがっかりした。」と申し出がありました。</p>	<p>その場でご利用者様に配慮不足であったことを、お詫びをしました。居室内でのお菓子の管理について、衛生面や摂取量の把握等、施設内で検討した結果、特に問題はなかった為、居室内で管理して頂くことをご利用者にお伝えし、納得して頂きました。</p>

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	内 容	回 答（ 対 策 ）
	<p>苦情・要望はありませんでした。</p>	