

平成29年度前期（4月～9月）苦情受付状況

施設名：多機能ホーム結

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
平成29年7月	(ご利用者様より) 「みんなでどこかに出かけたい。」とお話がありました。	外出支援として遊びや食事に出かけています。当該ご利用者様の意向を踏まえ、参加できるよう計画しました。
平成29年7月	(ご利用者様家族より) 「朝の迎えは、あまり早く来なくて良い。」とお話がありました。	朝の迎え時間は、9:30から10:00の間という約束でしたが、遅いほうが良いとお話を受け、迎え時間は10:00頃になるようにしました。
平成29年9月	(ご利用者様家族より) 送迎時に「毎回ズボンを着替えなくても良い。」とお話がありました。	当該ご利用者様に対する支援として、持参しているズボンは、汚れた時の着替え用のズボンということが職員間で統一されておらず、入浴後に着替えていることがありお詫びしました。再度、ズボンの着替えは汚れた時ということを、職員間で確認しました。