

令和2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	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和2年6月	<p>（ご利用者様家族より）</p> <p>「母が使用している車椅子のアームレストが一部破損しているため、何とかしてほしい。」との申し出がありました。</p>	<p>その場で別の車椅子へ変更をしました。後日、破損していた箇所は修理をしました。今後、設備担当者により、月に1回定期点検をしていくことになりました。また、常日頃から異常が無いかどうか確認することが大切であることを職員会議にて伝えていきます。</p>

施設名： 短期入所生活介護 かたくら明和園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和2年8月	<p>（ご利用者様家族より）</p> <p>「今日からショートステイの予定だが、いくら待っても迎えが来ない。」と申し出がありました。</p>	<p>担当ケアマネジャーへ日程の確認をしたところ、当初予定していた利用日の変更について事業所側が明確に把握・変更ができていなかったことが判明しました。すでに他利用者が使用していたため当日からの利用はできず、翌日からの利用開始となることについてご了承いただきました。</p> <p>以後、利用日程に関して電話等で調整した場合は、書面にて再確認をするように対応をしています。</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	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
	<p>苦情はありませんでした。</p>	