

# 平成30年度前期（4月～9月）苦情受付状況

施設名：地域生活支援センター せふりー

| 時 期     | 内 容  | 回 答（ 対 策 ）   |
|---------|--|--|
| 平成30年6月 | <p>（ご利用者家族より）</p> <p>「相談にのってもらっているが、新しい担当者はまだ慣れておらず、いろいろと分からないみたいで、相談する側が不安になる。これまでの担当者はよく話を聞いてくれたし、よく動いてくれたが、今はモニタリングの連絡もこない。病院の相談員に会って話をしたいと言ったが、音沙汰がない。もっと迅速に対応してほしい。そういう人はいないのでしょうか。」との申し出が本部に入りました。</p> | <p>ご家族様に連絡させていただき、ご心配やご不安にさせたことを謝罪し、詳細を伺ったところ、「入院が長期にわたっていることや食事が取れなくなっていること、今後のサービス利用についてなど家族として不安が大きくなっている」などと伺いました。</p> <p>ご本人に会って欲しいとのことだったため、病院に面会に伺うことと、病院と直接連絡を取ることを了承いただきました。</p> <p>併せて、担当職員を変更して対応する旨を伝え、了承いただきました。</p> <p>翌日病院に連絡し、担当者で情報共有を行い、その翌日に病院を訪問し、ご本人と面会をさせていただきました。</p> <p>以後、定期的にご家族様や病院に対して、連絡や訪問を行い、相談を継続しています。</p> <p>また、引継ぎ対応の確認の徹底と職員のスキル向上のための研修を継続的に実施していきます。</p> |