相談・苦情報告閲覧

ご意見・ご要望・苦情内容公表

プライバシーの保護に抵触しない範囲で内容を開示しています。

・2022 年度苦情報告閲覧 相談・苦情受付台帳(2023 年度)

)マ かた					1		~~
受付	通算	受付	解決日	事業分類	申出人	相談・苦情の項目	解決結果	第三者委員会への
NO	NO	報告日						報告の要否
2023 -001	S-1	2023 年 9/15	2024 年 2/22	地域密着型特別養護老人ホーム	利用者 本人家族	・ケアの内容に関する苦情(不適切なケア) ・事業所、説明・対応へ の不信感	申出人の入院や、あじさい の家の苦情対応の不備によ り、苦情発生より多くの時 間が経過し、申出人退所後 の謝罪・対応報告となっ た。謝罪・対応報告の際も 「今後あじさいの家のご利 用者により良いサービスを 提供してください」と苦言 を頂く形となった。	否
2023 -002	S-2	2024年2/15	2024 年 2/16	地域密着型特別養護老人ホーム	本人	ケアの内容に関する苦情 (不適切なケア)	申出人の主張を理解し、苦情発生より迅速に対応、ご本人様に直接謝罪と本件の情報共有の旨を報告、ご理解を得て和解となる。	否