


苦 情 解 決 記 録 簿

(受付番号第 号)

苦情申出人 住 所 氏 名 連絡先			
受付日	令和 元年 10月 2日 水曜日	受付者	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情受付担当者 <input type="checkbox"/> 第三者委員
受付手段	<input type="checkbox"/> 口頭 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他()		
苦情内容 ①短期利用時、持ち帰ったバッグに濡れた物をそのままぐちゃぐちゃに入れてあり、使っていない衣類や持ち物までびしょ濡れで、後始末が大変であった。 今後このようなことがないように欲しい。 ②作業所で仕事をして体もよごれているのに、あるはずの土曜日の入浴がなかった。 入浴のある日を教えて欲しい。		申出人意向確認 ○第三者委員へ報告 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 ○第三者委員の助言、立会 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否	
解決策 ホームページ掲載 ご意見ありがとうございます。 ①につきましては、ご本人にバッグを自己管理していただいたのですが、職員の確認不足もあり問題が発生いたしました。 今後は宿直室でお預かりし、職員がきちんと確認し、帰省時にお渡しさせていただくように気をつけます。 ②に関しましては、私どもの記録ミスで「入浴実施せず」にチェックが入っておりましたが、調べさせていただきましたところ、食後に入浴実施していただいております。 ご利用開始されたのが夕食前で、入浴時間は過ぎておりましたが、当法人の作業所で作業もされておりましたので、入浴実施していただきました。 行事等で入浴に差し支えのない限り、男女とも月～土曜日まで毎日入浴支援させていただきます。 今後、サービスに落ち度がないようにさせていただくと共に、記録関係にもミスのないよう職員一同、気をつけて取り組んでまいりたいと思いますので今後とも宜しくお願いいたします。			
	苦 情 解 決 担 当 者	苦 情 解 決 担 当 者	第 三 者 委 員
氏 名	 <input checked="" type="checkbox"/>	