

平成 25 年苦情受付状況

平成 25 年 4 月～平成 25 年 6 月

施設名	時期	内 容	回 答 (対策)
みどり園	4月	緊急一時保護でお預かりした5か月のお子さんのオムツかぶれを悪化させてしまったことで、職員の業務に対する姿勢や、個別の対応について職員に徹底できていないのではないかとご指摘をいただきました。	謝罪に伺い、関係する職員への指導を行うと共に、職員会議時に子どもへの対応についての確認を行い、ユニット会議時に関わり方や、対応についての見直しを検討する機会を設け、職員間での徹底を図りました。
みぎわ園	5月	利用者で家族さまより「施設より送られてきた預り金台帳と振込通知書に相違があるようなのですが確認をお願いします」と問い合わせがありました。	原因は預り金台帳を毎月20日までに処理している為、21日から末日までに通帳振込があった場合に送付させていただいた台帳と不一致が生じてしまう為でした。 お問い合わせ頂いたご家族様には、お詫びと併せて処理説明のお手紙と通帳のコピーを送付させていただきました。 また、他の利用者様（ご家族）にも説明の文章を送付させていただきました。

※今回、他の施設はありませんでした。