

平成 28 年度

苦情・要望等の受付と解決の状況

施設名:

デイサービスセンターアンデスのトマト

年	月	申し出た方	内容	経過及び結果
28	5	ご家族	目薬が連絡帳袋に入っていないとの連絡あり	確認したところ、施設内に残っており、速やかに自宅にお届けしました。ご家族には謝罪させていただき、看護師が点眼後に氏名を確認し、連絡帳袋に入れることで責任の所在を明確にし、当日のリーダーが最終の確認をする旨ご説明し、理解を得ました。
29	1	ご利用者	当初箱に、「炊き込みご飯が少し固かったため、もう少し柔らかくしてほしいとの要望がある	調理担当者にもその投書を見てもらい、要望の内容を共有しました。それをもって調理方法の見直し、改善を行い、当該利用者様にもご説明し、理解を得ました。