

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和元年度（平成31年度）（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

施設（事業所）名	指定短期入所生活介護事業所 ショートステイ施設重信
サービス種別	指定（介護予防）短期入所生活介護

受付年月		要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応内容
元年	8月	8/26、担当ケアマネージャーより連絡あり。ご家族から「居室にて転倒したとのことで施設より病院受診を依頼されたが、救急車で搬送すべき状態であったのに介護タクシーを手配しようとした。どうか。」との苦情があったとのこと。回答については文書で出すように言われたとのこと。	8/29、ご家族とお会いして謝罪。当日の状況や今後の対応について説明させて頂こうとするが「文書の内容について説明を受けるつもりはないので、置いて帰ってください。」と言われるため、文書のみお渡しする。後日（9/3）、あらためてご本人・ご家族宛の謝罪文を自宅にお届けする。