

【令和2年度 あいおんの丘大子 苦情一覧】

No	日時	通報者	受付担当者	苦情内容	対応内容	備考
1	R2 9/17 10:30	S. T様(ショート利用者)のご家族	相談員	8/21急変時に電話をもらった時に救急車を呼んでいなかったことに対して、契約書に協力医に連絡するとは書いてあるが、すぐに救急車を呼ぶべきではないか。また、ショート利用期間が短いとは言え、亡くなった後に状況説明も無いのは誠意がないのではないかと苦情あり。	当ショートステイでの対応について、緊急時は協力医に連絡し指示どおり対応させて頂いた旨お伝えし、ご理解いただくようお願いした。状況説明が不十分だった点については謝罪申し上げた。9/21ご自宅へ訪問し焼香させていただいた際もお詫び申し上げた。	
2	R3 1/31 13:30	F. I様(デイサービス利用者)のご家族	武士	先月分料金をお支払いに来られた際、「送迎時の対応が親切丁寧ではなく、人を物のように扱われた。歩道を誘導する際、車道側を歩かされた。ふつうは、年寄りを車道側ではない方を歩かせるべきではないか。」との苦情あり。	ご家族の苦情を聞いたうえで、その場で謝罪した。※前月以降ご利用は中止となっている。	