

苦情処理状況報告

	苦情内容（入所者）	対処
8/16	8月13日ショートステイ利用受入時、家族様に8月度からの負担割合証等の提示をお願いした際に、「事前に提示している筈。」とのご返答を受けた。後日担当ケアマネージャーを通して、管理者への報告・連絡・相談がなされていないのではとのご指摘があった。	16日ショートステイ退所時に当苑職員間の連携・伝達に不手際があり、不快な思いと不要な手間を掛けさせてしまった事について陳謝し、再発防止の為の策を講じることをお伝えした。又、家族様より入所対応した職員を咎めないで欲しい、今後の教訓にして欲しい、との有り難い言葉を頂戴した。