

令和3年度 社会福祉法人恵仁会 相談・苦情等の状況報告

1. 相談・苦情の受付状況

受付件数	苦情	1件
	相談	0件

1) 相談・苦情申出人

ケアコールセンター鹿屋長寿園	利用者家族	1件
----------------	-------	----

2) 相談・苦情内容と経過及び受付結果

・ケアコールセンター鹿屋長寿園

内容	経過及び受付結果
お願いをしていた雨戸の開閉とエアコンの温度調整がされていなかった。	訪問した職員が、デイサービスへ行かれる日と間違えていたことがわかりました。デイサービスの利用日や手順書を再度共有いたしました。また、利用日の当日にも確認を必ず行うようにし、再発防止に努めます。

2. 相談・苦情検討委員会の開催

相談・苦情状況等報告	令和3年5月19日
	令和3年8月25日
	令和3年11月24日
	令和4年2月22日

年4回開催