

かいぜん けつ か じょうきょう ほうこくしょ
改善結果（状況）報告書

へいせい ねん がつ にち
平成28年4月 日

A 様

ひらかわ さだとし
平川 貞俊 印

へいせい ねん がつ にちづけ くじょう
平成28年3月31日付の苦情については、下記のとおりに改善いたしましたので報告いたします。

記

<p>くじょうないよう 苦情内容</p>	<p>3/30（水）クリニック通院予定であったが、そのことを当日の朝、支援員室内のホワイトボードを見て知った。 午前中の通院で血液検査がある場合は朝食は食べずに通院し、帰園後食べるのが通例であったが、当日は出発が9時を過ぎ、帰園も10時を過ぎていた為朝食は破棄されており食べることが出来なかった。 <要望> ①通院の予定は、事前に知らせて欲しい。 ②朝食を延食し10時を過ぎる場合でも、何か少しでも良いので食べたい。</p>
<p>かいぜん けつ か 改善結果</p>	<p>① 通院の予定に関しては、担当支援員が事前に通院に行くことを口頭でお伝えしていましたが、A様への適切な配慮が足りませんでした。大変申し訳ありません。 通院の予定は直接お話しをしてお伝えするとともに、A様が見て分かるように居室に掲示するように致しました。 ② 食事は衛生管理上、2時間以上は保管できないことになっております。その為、看護師と話し合い、今後は10時までに帰園できるように出発時間を調整し、お薬の処方待ち時間が長くなる際は、先にA様をチャレンジめいとくの里へ先にお送りするよう申し合わせました。 A様には、今回不愉快な思いをされたことに大変申し訳なく、施設としてご利用者様の立場に立った対応が出来ていなかったと反省しております。この度は貴重なご意見誠にありがとうございました。</p>