苦情公表：2023年8月入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	百々山（短期）	家族	8月4日	目薬を誤って破棄した報告が遅かったことについて	先ほど誤って目薬を破棄してしまったとの連絡を受けたが、夜の点眼薬のため、もっと早く気付いていたのではないか。破棄してしまったことは仕方ないが、早めに連絡をもらえていれば日中病院に行き処方してもらうことができた。早く連絡をもらいたかった。	ご家族には経緯の説明と対応が遅くなったことについて謝罪をしました。原因として緊急時の連絡や報告を行う際には一度ケアマネージャーを通して連絡するようにと話があり、ケアマネージャーに連絡をしましたが、休みであったことや他の業務をする中でご家族への連絡が夕方になってしまったことが挙げられます。是正として、事前に取り決めた連絡方法で連絡が困難な場合は直接連絡するようにしていきます。また、早めの連絡が必要な場合は後回しにせず、速やかに行うようにしていきます。	8月4日