苦情公表：2023年11月通所部門（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	さいわいデイケアセンター	その他	11月20日	土曜日営業廃止・異物混入について	ご利用者の担当ケアマネジャーより「『ご利用者家族から、①土曜日営業をやめることについて事前に利用者や家族に意向を聞いて欲しかった。勝手に決めないでほしかった。②11/18の昼食に髪の毛が入っていた。』と怒っている。説明してもらいたい。」と話があった。	①近年の経営状況の変化から、事業所都合により、土曜日営業の中止が決定となってしまったこと、また、ご迷惑をお掛けしたことを謝罪しました。 ②職員より聞き取りを行いましたが、昼食配膳時や混入した場所、時間等は確認できませんでした。配膳時の確認の徹底やご利用者にも異物を発見した際にその場で職員に声をかけていただくようお願いしました。また、異物を発見した際は、新しい食事と交換をし提供させていただきます。	11月21日