

## 苦情解決報告

錦泉苑では、利用者の皆様や地域の皆様から寄せられた苦情について、適切な対応を心掛け、解決にあたります。

苦情及びその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、改善に努めます。

### 平成23年度報告

受付日	H23.12.12
内容	◆ショートステイご利用時の迎えの時間が、デイサービスと違うので心配した。 (日頃、デイサービスをご利用頂いている方が、初めてショートステイご利用の際、デイサービスの迎えの時間と違い、30分ほど遅かった。)
施設の対応	・まず、今回の件について謝罪し、デイサービスとショートステイの違いをご説明させて頂きました。 ・ご相談のうえ、改めて送迎時間の確認をさせて頂きました。

受付日	H24.2.9
内容	◆ショートステイからご自宅に帰った日、ポケットにオムツが入っていた。
施設の対応	・自宅に伺い確認すると、子供用のオムツでした。 ・曾孫さんのオムツと同じもので、曾孫さんのオムツをポケットに入れてしまったご様子でした。