

# 令和6年度 特別養護老人ホーム湖水苑 苦情受付記録簿

	日付	苦情申出人	内 容	対 応
1	8月9日	孫	施設から救急搬送後、入院治療され病院でお看取りされた件について、コロナウイルス感染症発生中にて面会制限ある中で、関わりが思うように出来なかった。搬送までの情報提供不足の意見頂く。	今回のご意見を頂いた事に感謝させて頂き、より一層のご家族様への情報提供の方法や手段、細かな意向確認を行う旨、情報共有を重ね、改善に努めていく事を報告させて頂き、お詫び申し上げます。具体的な情報共有のフローチャートを作成し周知、共有行う。
2	8月20日	子（長男）	8/1 から居室代の変更にあたり、入院時に居室代が発生した事で、料金の相談あり。	以前、文書にて説明し、同意を頂いていた内容と、長期入院による退去日までの居室代が発生する旨、改めて苑長から説明をさせて頂く。 また、今後、状態変化やご意向の変更があれば、再入居の相談を承る旨も説明させて頂きご納得頂く。
3	9月16日	子（長男）	コロナウイルス感染症対策中の面会制限の中での、情報提供や、職員への周知徹底が不足している旨をご指摘頂く。	感染症対策に加え、情報提供や共有についてのマニュアルの整備を改めて行い、周知徹底を行った旨をお詫びと共にご報告しご納得頂く。