令和２年度　苦情受付報告

受付年月日	令和２年５月１５日
内　　容	ご家族より電話連絡あり。ご利用者が「ナースコールを押した際職員に無視をされた」と携帯電話にて連絡がありましたが、確認をしてほしい。
原　　因	対応した職員に聞き取りを行った結果、職員はナースコール時に訪室したが、ご利用者から特に訴え等が無かった為、そのまま居室から出たとの事。
対　　策	ナースコールに訪室した際は、必ずご利用者に確認し訴えの内容を確認する。また、ご家族にも経緯の説明を行い、謝罪する。