

平成 23 年度 (H23. 7~H23. 12) 苦情受付一覧

愛 寿 苑

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情・要望・事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人報告内容	解決	未解決
1	H23. 9. 17	AB	H23. 9. 17	AA	苦情	昨日、デイサービス帰宅後、両足のサポーターを外したところ、膝下が真っ赤で腫れていた。昨日は、サポーターを付ける時に、誰がどのように対応したのか。 * デジカメで写真を撮って提示される。	緩くサポーターを付けることを職員間で確認をする。	H23. 9. 17	入浴後の着脱時に、緩いといけないのできつめに付けた。その時は、腫れは見られなかったと報告する。今までに何度か同じような注意を受けており不信感が感じられたが、次回から気を付けることで納得して頂けた。	✓	
2	H23. 9. 23	CD	H23. 9. 23	CD	苦情	朝の送迎時に、車椅子のロックがかかっておらず、送迎車が曲った際に車椅子ごと横に動いて、びっくりした。怖かった。頭も揺れて眩暈がした。	車椅子がしっかりとロックされているか、職員 2 名で確認をする。一度のロック操作では、緩い時があるので、再度解除して、ロックをかけ直すことを行い再発を防止する。	H23. 9. 23	2 本の固定バーで車椅子をロックするはずが、1 本しかかかっていなくて、しかもロックが緩い状態であったと報告をする。今後、乗車時にロックがしっかりとかかっていることを確認することで納得して頂く。	✓	

平成 23 年度 (H23. 7~H23. 12) 苦情受付一覧

愛 寿 苑

3	H23 . 10 . 26	EF	H23. 10. 26	EE	苦情	「職員から誰かの眼鏡が無くなったという電話あった時に、うちの人が眼鏡を盗んで持って帰ったみたいな言い方をしたので、腹が立った。うちの人も怒って電話をかけようとした」と朝の送迎時に言われる。	利用者や家族を傷つけてしまう言動をしないように気をつける。眼鏡が発見された情報が職員間で共有されていないこともあり、朝夕のミーティングで情報を供する。	H23. 10. 26	眼鏡が発見された情報が職員間で伝達されていなかったことを報告し、気に障る言動をしたことを謝罪してご理解して頂く。	✓	
---	---------------------	----	-------------	----	----	--	---	-------------	--	---	--