

平成 24 年度 (H24.1~H24.6) 苦情受付一覧

愛寿苑居宅介護支援センター

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	H24.3.26	家族	H24.3.26	AA	苦情	4月13日~4月16日までのショートステイの依頼を受けた。近隣の施設に問い合わせたが、4月は既に満床で予約出来ないことを報告した。ところが、「ショートは利用できないのか。制度の意味がないですね。調整をするのが仕事ではないのか」と苦情を言われた。	出来れば、数ヶ月前から利用の日程の申し出をして頂く。	H24.3.26	満床とのことで利用が出来ない為、デイサービスを追加利用する代替え案を提案し、別居の長女に訪問してもらうことも検討して頂くことで理解を得た。	✓	
2	H24.3.31	家族	H24.3.31	CC	苦情	4月からの介護報酬改正に伴う契約改正の説明をしたところ、「値上げすることはわかったが、職員の質を上げてもらわないと困る。いつも同じ服を着ているといわれた。お泊り学校と言って納得させて連れてきたのに、受け入れした職員に言ったのに、泊まりの職員に申し送りが出来ていない。認知症の対応が出来ていない」等の苦情を言われた。	申し送りをしっかり伝えることや認知症の対応を高める。また、家族が不快な思いをしないような対人援助を行う。	H24.3.31	対人援助が不十分であったこと、申し送りや認知症の対応が不十分であったことを謝罪する。職員の教育も取り組んでいるので、少しでも質を上げる取り組みをしていることを説明し理解を得た。	✓	

平成 24 年度 (H24.1~H24.6) 苦情受付一覧

愛寿苑居宅介護支援センター

3	H24.4.4	家族	H24.4.4	CC	苦情	「デイサービスの送迎が来ない。どうなっているんだ」との苦情の連絡があり、デイサービスの職員が遅れていますと返答したが、別のデイサービスの職員が「忘れてました」と連絡をした。仕事に間に合わないとのことで、利用者の家族が自己送迎された時に、「所長はいないのか。連絡をかけるように」と激しい口調で苦情を言われた。	4月からの介護保険改正で、デイサービスの業務内容が変更になった。再度、変更した業務内容を確認しサービス提供に支障が無いようにする。	H24.4.4	4月からデイサービスの業務変更に伴い、送迎の組み方を変更した為、職員が上手く対応出来てないことを謝罪する。送迎の段取りを今後しっかりすることで理解を得た。	✓	
---	---------	----	---------	----	----	---	---	---------	---	---	--