

平成24年度 (H24.1~H24.6) 苦情受付一覧

愛寿苑デイサービスセンター

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	H24.2.7	A.A氏	H24.2.7	A.B氏	苦情	昨日、自宅に送ってもらった際、送迎の人から「本人、足が痛いと言っている。」とは聞いた。しばらくして足を確認したら左足の付け根辺りから流れ落ちるような感じで、パッチに血が付いているのを見つける。パッチを脱がして確認すると、治りかけていた傷から出血していて、ひどいことになっていた。	自宅に訪問させていただき、家族様と一緒に傷の状態の把握を行う。 絆創膏の貼り替え等の連絡事項があった際には必ず家族(妻)に報告させていただく	H24.2.7	家族(妻)に心配と迷惑をかけたことに対して謝罪する。今後、処置等の連絡事項があれば、必ず家族(妻)に報告させていただくことで納得される	✓	
2	H24.2.21	C.C氏	H24.2.21	A.C氏	苦情	朝 自己送迎にて来られた際に、家人より「ここでお風呂に入ると、裸のままお湯が沸くのを待たされるから寒いって本人が言うんです。どういいうお風呂に入っているかが分からないですけど、寒くないようにだけしてあげてもらえますか。」との苦情が聞かれる。	今後はお湯につかるまでは、シャワーを浴びていただく、バスタオルをかける等し、寒さを感じないよう対応する。	H24.2.21	朝の送迎時に配慮が行き届いていなかったことに対して謝罪し、お湯につかるまでは、シャワーを浴びていただく事で、寒いとの訴えは聞かれなかったことを報告し、今後も同様の対応をさせていただくことも併せて説明し、納得される。	✓	

平成24年度 (H24.1~H24.6) 苦情受付一覧

愛寿苑デイサービスセンター

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
3	H24.2.23	D.D氏	H24.2.23	A.D氏	苦情	帰りの送迎時にシャンプーの入れ忘れがあり家族(母親)が来苑される。その際、入浴時にトリートメントをしてもらっていないことと、職員の対応について苦情が聞かれた。	シャンプー、トリートメント袋を取りに行き、家族(母親)にお渡ししました。今後入浴介助を担当する際には、経験のある職員についてもらい、再度入浴介助の方法や声かけの仕方などを確認行う。	H24.2.23	持参された荷物の確認を十分に行なった上で援助させていただくことや、職員の思い込みで行動しないよう努めさせていただくことを説明し、ご迷惑をおかけした事に対し、謝罪し、理解していただきました。	✓	
4	H24.3.19	E.E氏	H24.3.上旬	A.E氏	要望	連絡帳が、手書き(A5サイズ)⇒パソコンで作成(A4サイズ)⇒手書き(A5サイズ)に急に変更となっている。変更するのは構わないが、一言、言ってほしい。	変更した理由の説明を聞かれたご家族が、1人1人連絡帳に書くのは大変だと思うので、わざわざ書かなくても、送迎の時に口頭で話してもらえばいいですよ。」との返答が聞かれた。	H24.3.19	何の説明もなく、連絡帳を変更してしまい、ご迷惑をおかけしたことに對して謝罪し手書き⇒パソコンで作成⇒手書きと変更した理由を説明することで納得して頂けた。	✓	

平成24年度 (H24.1~H24.6) 苦情受付一覧

愛寿苑デイサービスセンター

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
5	H24.5.12	F.F氏	H24.5.11	A.F氏	苦情	長男さんより電話があり、「昨日、風呂で脱いだ服が入ってないけど、どうなってるんや。」と憤慨して言われる。	入浴の洗身担当者と着脱担当者に確認行うが、はっきり覚えておらず、一般浴対応の女性利用者の家族に電話を入れ、他の利用者の下着等が入っていなかったか尋ねるが、確認できず。再度、施設内を探したが見当たらなかった。今後、職員に見守りの重要性等、指導を行っていく。	H24.5.15	朝の送迎時に、弁償させて頂きますとお伝えすると、「替えはまだあるし弁償はいいから。何人もいるからずっと見ていられないのは分かるが、自分ではできんので、もう少し見てもらえんかな。母親と同じような人が来てるんやで脱いだ衣類なんてどこでどうなるか分からんやろ。」と言われる。もう少し注意して見守りを行なうことをお伝えすると「これからは無いように頼むの。」と言われ、納得される。	✓	