

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	9月3日	長男	9月3日	A氏	苦情	この前の紙(9月分の利用票)にお金の計算がしてあるが、合計で2万円以上なのはおかしい。先月も間違った請求をして、2ヶ月も続けて間違うとはどういうことや。」と激しい口調で言われる。減額認定証があるにも関わらず、通常のコレで計算してしまい、計算ミスであることを説明し、謝罪するが、「すみませんとは何や。」と全く聞く耳を持ってくださらず、「竹内さん(前任者)に、携帯に連絡するように言って。」と電話を切られてしまう。	17:20~18:00 の間に 4 回前任者であるディサービス 竹内ケアコーディネーターの携帯に連絡するが、つながらず。18:10 長男の携帯へ連絡し、携帯がつかない旨を説明する。また、担当ケアマネジャーは交代しており、計算ミスをしたのは自分である旨を再度 説明・謝罪するも前任者であるディサービス 竹内ケアコーディネーターからの連絡を要望される。翌日、前任者であるディサービス 竹内ケアコーディネーターへ苦情内容を伝え、長男に連絡してもらう。また、利用者のディサービス送迎時間に合わせて訪問し、訂正した9月分の利用票を持参し、再度 説明・謝罪するも前任者であるディサービス 竹内ケアコーディネーターからの連絡を要望される。	9月4日	9:30 前任者であるディサービス 竹内ケアコーディネーターより長男に連絡するも、電話を切られてしまう。その後、10:20 長男より連絡あり、「何で間違えたんや。職務怠慢や。」と言われるが、最終的には納得してくださる。	✓	

平成 24 年度 (H24. 7~H24. 12) 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
2	9月12日	長女	8月30日 ~ 9月11日	C氏	苦情	<p>ディサービス利用時に、認知症のテープとモーラステープの貼り替えをお願いしているが、2~3回貼り替えてもらえないことがあった。認知症のテープには日付けが書いてあるので、貼り替えていないことが分かる。職員さんに分かりやすいように連絡帳に赤ペンで書いているが、連絡帳は読んでもらえないのか？連絡帳にテープを挟んでおいたこともあったが、それでも貼り替えてもらえなかった。認知症のテープは毎回きちんと貼り替えてほしい。</p>	<p>毎回、連絡帳は確認しているが、見落としがあったと考えられる旨を説明し、謝罪する。再度、ディサービス職員に2種類のテープ貼り替えがある旨を説明し、今後忘れずに貼り替えるよう説明することを伝えるも、今後は認知症のテープは家族が毎朝貼り替えることになる。モーラステープのみディサービス職員にて貼り替えの対応を行なうことになる。</p>	9月12日	<p>ディサービス職員に家族と話し合った内容を伝え、今後同様のミスがないように対応を徹底させていただく旨を説明すると、「お願いします。」との返答があり、納得される。</p>	✓	