

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. 9. 27	AA	H24. 9. 27	AB	要望	<p>独居。夜に自宅で尿汚染し、朝の訪問時には紙パンツを履いておらず、汚染した紙パンツの行方がわからなかった。次の日にみつきり二男さんに報告し「三男にも言っておく」とのことだったが三男さんには伝わっておらず自宅を探したとのこと。「面倒をみている家族が複数いる。みんなが全部を分かっているわけではないのでどうしたらいいか。」と主介護者の三男さんより相談ある。</p>	<p>事業所が関わった事はご家族に報告した(する)事も含めて連絡ノートに記入することとする。また、ご家族から別のご家族や事業所へ伝えたい事や頼みごとがある場合には、自宅の居間にホワイトボードを設け、そこへ記入することとする。ホワイトボードには、その返答もあわせて記入することとする。</p>	H24. 9. 27	<p>ホワイトボードに関しては「それはいいですね。」とすぐに設置して下さる。これ以降は情報の共有ももれなくできており、三男さんも安心されている。</p>	✓	

平成 24 年度 (H24. 7～H24. 12) 苦情受付一覧

小規模多機能型居宅介護事業所 やよいの里

2	H24. 10. 23	BB	H24. 10. 23	BB	相談	小規模多機能に移ってから、利用料金が以前のサービスよりも高いので生活が苦しい。ここのサービスを続けたいがこのままでは生活が困窮する。	ご本人は以前デイサービスと訪問介護を利用されており、福井市の減免制度対象者で負担少なく利用できていた。小規模は減免制度の対象外であるため経済的負担が大きくなっていった。本人と話をし、支出と収入を確認。年金額も少なく、障害者手帳も持っておられた。生活保護の最低生活費を下回っていたためご本人と相談の上で生活保護の申請を行う。	H24. 12. 3	H24. 12 に生活保護の支給決定があり、申し出人も「これで安心して暮らせる。お世話かけました。ありがとうございます。」と言われる。	✓	
3	H24. 11. 30	近所の方	H24. 11. 30	CC	要望	近所の方から、「雨がひどい時でも窓を開けているので、声を掛けて閉めているんです。気をつけてあげてほしい。」と言われる。	ご近所（お隣）の方へは日頃から挨拶はしていたが、ご本人の状況を説明していなかったため、日頃気にかけて下さっていることへのお礼とともに説明する。	H24. 11. 30	「寒くなってきたので、午前午後と訪問した時には声をかけ窓は必ず閉めているのですが、ご本人が煙草を吸われる時に窓を開けるので、そのままになっていることが多いんです。引き続き声かけをして気をつけます。」ご近所の方も「大変ですね。これからもお願いします。」と言われる。	✓	