

平成 25 年度 (H25.1~H25.6) 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	6月6日	B ケアマネ	6月5日	A 様	苦情	B ケアマネより連絡あり。本人より送迎時間の件で長時間の乗車が辛いと涙ながらに訴えがあったとのこと。「感情の起伏がある方ではありませんが…」と言われる。謝罪し、出来る限り対応させて頂く旨お伝えする。	送迎車及びルートの変更にて対応。また職員に対し、他利用者に関して、他利用者にも同様に気を配るよう指導行う。	6月6日	ご利用の際、ご本人に直接話をさせて頂く。送迎の乗車時間が身体的に苦痛を感じさせていたことを謝罪。送迎車及びルートの変更にて対応させて頂く旨説明行う。	✓	