

平成 25 年度 (H25. 1~H25. 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	H25. 2. 8	家族	H25. 2. 7	A 様	苦情	「血圧が低く、お風呂に入れてもらえなかった。お風呂が目的で週 1 回デイサービスを利用しているのに何しに行ったか分からない。しかし、連絡帳には『体調不良なく、午後から入浴しました』と書いてある。連携はできているのか?」との苦情がある。	入浴中止した理由及び連絡帳の記載ミスについて説明する。	H25. 2. 14	高齢であり、状態急変の恐れがあることを説明するが、「何かあっても仕方ない。お風呂には入れてほしい。」との要望が聞かれる。そのため、『誓約書』を作成し、双方で内容確認し、納得していただく。	✓	