

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28日	B様	6月25日頃	A様	苦情	愛寿苑居宅CMがご家族のB氏(長男の配偶者)より連絡を受ける。 「6/22か6/25の利用時と思うが、右腕の保護している部分から出血があったようで衣類に血が付いていた。家を出るまでは何ともなかったのに…。身体状態など、いつもと変わったことがあれば連絡帳に書いておいて欲しい。」との内容であった。出血は収まっているとのこと。	出血自体に気付かなかった。今後は注意・確認を行うと共に、移乗はバスタオル使用し職員2名にて対応とする。	6月28日	出血は移乗時に擦れて出来たと思われること、また移乗後の身体の確認が十分でなかったことを謝罪行う。今後の対応について移乗はタオルを使用させて頂くことを提案し、了承をえる。	✓	
2	10月24日	D様	10月18日頃	C様	苦情	愛寿苑居宅CMがC氏の担当ケアマネジャーより連絡を受ける。 「コスモドライブに参加したいと送迎時に何度かお願いをしており、行けるような返答をもらっていたが、次に聞いた時は『もう終わってしまいました』とさらっと言われてしまった。本人も楽しみにしていたし、説明が無かったのは残念だった。」との内容であった。	接遇面の反省会を行う。行事は計画性を持って企画すると共に、ご家族への連絡等は上司等に確認の上行うとする。	10月26日	要望を伺っていたにもかかわらず対応出来なかったこと、また思慮の足りない対応があったことについて謝罪を行う。	✓	

平成 25 年度 (H25. 7~H25. 12) 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	10月24日	F様	10月19日	E様	苦情	愛寿苑居宅 CM がご家族の F 氏(妻)より連絡を受ける。 「9 時頃にいつも迎えが着くのにその日は遅かった。迎えの職員から遅れた理由の説明や謝罪があったが、淡々として気に障る口調だった。」との内容であった。	接遇面の反省会を行うと共に、送迎時間等の再確認を行う。	10月26日	F 氏不在で長女さんが出て来られる。送迎時間等で不快な思いをさせたことを謝罪行ったところ、「お互いさまだったと思います。またお願いします。」と言われる。契約時に「だいたい 9 時頃には迎えに行ける」とお伝えした内容が、『9 時に着きます』と受け取られたと思われる。出来るだけ決まった時間での送迎と、遅れる場合は連絡させて頂くことで了承を得る。	✓	