

平成 25 年度 (H25. 7～H25. 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
1	H25. 7. 4	家族	H25. 春～	A 様	苦情・要望	「ご飯がまずいから、ディサービスで絶対に食事したくないと言うので、本人の好きな海苔巻きを持って行ってもいいか？食事の後、キリキリとお腹が痛くて、次の日まで痛みが続いたこともあった。それに、お風呂に入らないのは、お腹の調子の問題ではない。お風呂は、今は家で入れているからいいんですけど。歌のはすごく楽しみにしていて、無理してでも行くんですけどね。」との苦情・要望がある。	食べ物の持ち込みは食中毒の恐れがあるので、控えてほしい旨を説明する。及び、食事や入浴の対応については検討させていただく。	H25. 7. 25	2 ヶ月間、ディサービスでは昼食を摂らず、3～5時間の短時間利用で様子を観ていたが、9月下旬 本人より要望があり、10月より以前同様 7～9時間利用に戻す。	✓	

平成 25 年度 (H25. 7~H25. 12) 苦情受付一覧

愛寿苑居宅介護支援センター

2	H25. 11. 9	不明	H25. 11. 8	C 様	苦情	<p>昨日も届いたが、これで 2~3 回 間違っ て FAX が届いている。こちらに何度も届くのは迷惑なので、番号を間違わないでほしい。</p> <p>内容を確認させていただくと、越前町包括支援センターより委託を受けている利用者情報である。電話を切った後、FAX 送信履歴を確認すると、11 月 8 日 11:45 と 11:46 の 2 回 FAX 送信されている。その数分後には越前町包括支援センターにも 2 回 FAX 送信の履歴あり。11 月 11 日居宅ケアマネジャーに確認すると、越前町包括支援センターより 10 月分の実績報告依頼があったので、FAX 送信したとの事。</p>	H25. 11. 9	<p>今後はきちんと番号を確認し、間違っ て届かないようにすることをお伝えし、理解していただく。また、FAX 送信した職員に対して、間違っ て FAX が届いた方及び個人情報 が漏れてしまったこと で利用者の方にも迷惑を かけてしまうこと になるので、今後 きちんと番号確認 した上で送信する よう指導する。</p>	✓	
---	------------	----	------------	-----	----	---	------------	--	---	--

平成 25 年度 (H25. 7～H25. 12) 苦情受付一覧

愛寿苑居宅介護支援センター