

平成 27 年度 (H26. 12~H27. 6) 苦情受付一覧

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	愛 寿 苑	
										解 決	未解決
1	H27. 4. 21	BB	H27. 4. 21	AA	苦情	長男より事業所に電話あり「(夜勤から)帰ってきたら母がいないんです。靴も鞆も本人もいなくて。デイのお迎えが来られたんですか?いつも 9 時 00 分から 9 時 15 分なので、なぜこんなに早く来るのですか?とにかく車に乗っているか確認してください。」と言われる。	送迎に 8 時 35 分ころ行き送迎車に乗っていただいていたため家人へ折り返しの報告を行う。家人「とりあえず良かったです。でもこっちはすごく心配しました。利用当初から 9 時 00 分~9 時 15 分くらいのお迎えって話しているのに、このところ少しずつ早いなど思っていたのですが…。ここ最近、職員の方が変わられたんですか?情報がちゃんと行き届いているんですか?」その後再度電話あり「今回の件に関して、原因が何なのかを究明してください。よろしくお願いします。」と言われる。本日は家人夜勤明けでもう寝てしまうので明日電話欲しいと言われる。ご本人に利用中お詫びする。	H27. 4. 22	長男へお詫びと原因の説明と今後の対応に関して説明する。原因としては「情報の共有ができていなかった」「情報に関して書面での確認ではなく口伝えになっていた」ことを伝え、今後の対応策としては、①送迎情報シートを作成し、注意点や希望時間などの把握を明確にする、②送迎表に迎えに行く順に番号を振り、誰がみても分かるようにする、③翌日の送迎表と利用予定者一覧を職員 2 人がペアになり確認する、④送迎情報管理の責任者を設ける、以上①~④を実施していくことを説明し、納得いただけた。	レ	