

平成 29 年度 (H29. 7~H29. 12) 苦情受付一覧

愛 寿 苑

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	H29. 8. 8	A 氏の 家族	H29. 8. 8	A 氏	苦情 要望	ご利用者一人暮らしで、県内に長男夫婦が 在住。週に2回程様子を見に来られる。 連絡ノートに「昼に家に寄ってみたら、台 所の窓が開いていました。戸締りの確認を お願いします。」と記載されていた。	当事者である職員は 新人職員で、閉め忘れ があったことは気付 いていなかった。窓に すだれがかかってお り確認し辛い場所 ではあったが、新人職員 ということで戸締り の注意箇所である事 の把握が不十分であ ったと思われる。改め て、職員間の情報共有 を図った。 今回のケースでは、職 員育成における見落 とし点や情報共有の 重要性を再認識する 事が出来た。季節の移 り変わり確認する 場所や物等も変わっ てくる。情報交換を密 に行い対処してい きたい。	H29. 8. 8	ご家族に連絡し、 閉め忘れがあっ たことをお詫び する。ご家族「ご めんなさい。以前 も同じような事 があったのでお 伝えしようと思 って。」との事 であった。「ご指摘 ありがとうございます 。言うて頂く ことで気づく ことがあります 。お気付きにな るような点があ れば何でも願 いします。」と お伝えする。	✓	