

苦情受付一覧（平成 30 年 7 月～平成 30 年 12 月）

愛 寿 苑

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	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	H30. 10.4	A 氏	H30. 10.4	B 氏	苦情	<p>個人さんの介護用品を購入し、支払いの件で業者に契約代理人の連絡先に携帯電話番号を教えてしまった。家人さんからは、「家の電話番号を教えるのは分かるけど、何で了承なしに伝えたの？」とやや怒っている様子でした。緊急連絡先が携帯電話になっていたため、業者に伝えてしまった事を伝え、謝罪している。</p> <p>（※）家人さんには、業者に支払いの件で電話番号を伝える事の上承は得ていたが、自宅の電話番号を伝えてくれると家人さんは思っていた。職員は緊急連絡先が携帯電話になっていたため業者に携帯電話番号を伝えてしまった。</p>	○業者とのやり取りになる物品購入に関しては、家人さんには業者との直接のやり取りになることを伝え、連絡先はどこにするのかの確認を行う。	H30. 10.4	<p>緊急連絡先が携帯電話になっていたため、業者に伝えてしまった事を伝え、謝罪しています。</p> <p>「いつも世話になっているし、事を荒立てるつもりはない。改めて謝罪とかは大丈夫だから、今後は無いように気を付けてね。」と返答頂いています。</p>	✓	