

● 苦情受付・処理報告書(平成28年度)

区分	特養光湖苑入所者関係
受付日時	平成28年9月下旬
受付者	受付事務職員
受付方法	口頭
申出者	入所者家族(女性)
対象者(入所者・利用者)	特養入所者(女性)
申出者との関係	母
苦情事由	約束事の反故
苦情内容	面会時、受付での面会簿記入の際に、申出者以外の面会者の面会を断るよう希望があったが、申出者以外の面会者を受け入れたため、約束を破ったと苦情を受けた。
苦情(要因・原因)	面会制限の文書を宿日直簿に差し入れて供覧できるようにしてあったが、確認していない職員があったため、申出者以外の面会者を受け入れてしまった。 時間の経過とともに、職員の意識が薄れていた。
申出者希望	改めてほしい
対応 (再発防止対策)	①申出者に謝罪する。 ②面会制限のある利用者等については、関係する全ての職員に回覧する。 ③面会簿に面会制限の内容を記載したメモ等を差し込んでおく。 ④面会制限の依頼を受けた利用者等の面会簿は別様式とし、注意喚起を促す。
申出者との話合いの有無	無
事業所カンファレンスの有無	有
委員会の開催	無

● 苦情受付・処理報告書(平成28年度)

区分	デイサービスセンター光湖苑利用者関係
受付日時	平成29年3月初旬
受付者	デイサービス生活相談員兼介護職員
受付方法	電話
申出者	利用者家族(妻)
対象者(入所者・利用者)	デイサービス利用者(男性)
申出者との関係	夫
苦情事由	送迎時間の連絡ミス、自宅迎えの間違い
苦情内容	迎えの時間を当初9時頃と連絡するも、送迎担当が20分前に迎えに行く。また、自宅を間違い隣りの家を訪問し、近隣の住人に利用が知れ渡り、大変迷惑した。
苦情(要因・原因)	送迎時間は5～10分の余裕をもって連絡しているが、それ以上の場合は再連絡ををすることとなっているが、連絡していなかった。 新規利用の場合は、自宅地図を持ち、送迎に当たるが口頭指示のみで送迎に当たらせた。
申出者希望	どのようにしてそうなったのか回答がほしい。 謝罪してほしい。
対応 (再発防止対策)	①管理者、ケアマネで利用者宅を訪問し、状況を説明し、謝罪する。 ②送迎時間が大幅に変わる場合には、家族連絡を必ずする。 ③利用者宅を間違えないよう、運転手、補助員との連携を密にし、新規の場合には、自宅周辺地図を持参し、送迎を行う。
申出者との話合いの有無	無
事業所カンファレンスの有無	有
委員会の開催	無