

平成19年度上半期 苦情受付状況

施設名：デイサービスセンター ふじみ台

時 期	内 容	回 答 (対 策)
通所介護・介護予防通所介護 認知症対応型通所介護		デイサービスセンター ふじみ台
平成19年 5月	ご利用者より(電話受付) 朝、いつものように準備をして送迎車を待っていたが時間になっても来ないので、ご利用者より1時間後電話がありました。 何故お迎えが遅くなったのか質問がありました。	運転表のミスに気づきすぐにお迎えに行く。ご利用者に再度このようなことがないように今後気をつけますと伝えました。 尚、再発防止のため、運行表を担当者が作成したあと、他の相談員が再度確認をして作成ミスがないようにしました。
平成19年 6月	ご関係者より(電話受付) ご利用者の入浴時の要望(入浴の順番とお湯の入れ替え)について連絡がありました。	ケアマネジャーには入浴順番の理由とその都度お湯を入れ替えている事を伝え、ご家族には折り返し電話をして、ご利用者には利用時に説明をして納得していただきました。 職員の申し送り時にて連絡をして注意を促しました。
平成19年 7月	ご家族より(電話受付) ご利用者がデイサービス利用を辞めたいと言っているためデイサービス利用を見合わせますと連絡がありました。	すぐに訪問をしてご利用者とご家族から話を聞くと、他の利用者と座席の件で感情的トラブルがあったとの事で本人の意向を踏まえてしばらくデイサービス利用を見合わせる事となりました。 夕方のカンファレンスの際にご利用者への配慮について話し合いをしました。
訪問介護 介護予防訪問介護		ヘルパーステーション ふじみ台
	苦情はありませんでした。	
居宅介護支援事業所		在宅介護支援センター ふじみ台
	苦情はありませんでした。	