

平成24年度 前期（4月～9月）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24年5月	（ご利用者より） 『今まで同じ送迎車両に乗車していた友人が、前回の帰宅時から違う車両に乗車しているようだが、自分のことを避けているのではない不安になっている。送迎車両を変更する時は、自分達にもきちんと話してもらいたい。』とのお話がありました。	車両を変更した利用者の方は、車酔いがあり、2回連続車酔いをしてしまい、当事業所到着後、利用中に静養しており、乗用車に変更し対応している事をご本人に説明し、了解して頂きました。 また事前に説明しなかった点についても謝罪し、了承して頂きました。
平成24年6月	（ケアマネージャーより） 定期訪問時、ご本人よりデイサービス利用中に利用者同士の物品のやり取りがあり、衣類を頂いたのでお礼をしなくてはならないと思い、家族の方にお礼を購入して来てほしいと言ったとのお話がありました。ケアマネージャーよりデイサービスとして改善の要望がありました。	当事業者内での、ご利用者同士での物品のやり取りは差し控える様、デイ便りに掲載するとともに、ご本人には物品のやり取りはしない様お願いし、お礼は差し控える事です承して頂きました。 その後は、物品のやり取りは見られていません。
平成24年9月	（ケアマネージャーより） 定期訪問時、ご本人より、『ホットパックの開始時間について、以前担当者会議で話したように順番を早めにしてほしい。』との要望がありました。	ご本人の要望の温熱療法の開始時間について検討しました。ご本人の要望に即した今まで通りの開始時間に実施し、順番も早めで提供する事とした。ご本人にその旨を説明し了承して頂きました。 また、ケアマネージャーに会議内容・ご本人への説明内容を報告し了解して頂いております。
	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
	要望・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
	要望・苦情はありませんでした。	