

平成24年度4月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成24年度5月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成24年度6月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成24年度7月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所	利用者 御家族様	デイ職員から追加の利用可能との話があり、当日の朝迎えに来てくれると思っていたが、雨の中いくら待っても迎えに来ない。	誤解であったため、ケアマネが利用者宅訪問し説明、誤解は解消されるが、再度翌利用時にデイ管理者よりお宅を訪問し謝罪。
通所	利用者 御家族様	浴槽内に浮遊物があった。本日に限らず時々あり、利用料を支払う同じ利用者の立場にあって不公平である。浮遊物を改善してほしい。	気分を害されたことについて謝罪。配慮や気づきに欠けており反省するとともに、改善方法として現状行なっている浮遊物の除去をこまめに行ない、誤解のないよう浴槽に入る際には清潔であるか御利用者とともに確認する。
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成24年度8月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	

包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成24年度9月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	利用者 御家族様	利用請求書が届かず、口座へ金額を準備したいが出来ない。	請求書はお送りしていましたが、こちらの発送時期が遅くなりご迷惑お掛けいたしました。以後請求書の発送日に注意いたします。
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成24年度10月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成24年度11月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成24年度12月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所	利用者 御家族様 要望	利用料の明細が明確でなく、わかりにくい。もっと明確な明細書にしてほしい。	明細がわかりにくいことを謝罪。コンピューター会社へ確認を求めると現時点での対処は不可能との回答であったが、引き続きに改善要求をしていくと共に、他の利用者宅も同様に思っていることがあるかもしれないため、おたよりに説明の記事を掲載することをお伝えする。
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成25年度1月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	

居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成25年度2月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期	居宅ケアマネージャー様より	サービス担当者会議の席上、ショート担当者から配慮に欠けた発言があった。その事が利用者、家族の期待感を損ねてしまい、また、不信感を与えてしまったことについて改めてほしい。	責任者がケアマネージャーへ謝罪し、事実確認を行う。その後、ショート担当者と共に再度事業所へ訪問し、謝罪する。また、利用者、家族へも謝罪し、担当者に対しては言動等への注意を促し、再発防止に努める。
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成25年度3月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	