

無断転載禁止・二次利用禁止

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|-----------------|-------|-------|-------------|--|--|-------|
| 1 | 天竜厚生会訪問看護ステーション | 利用者本人 | 3月13日 | 訪問忘れについて | 自宅のカレンダーに訪問看護の予定日を記載してくれてあったが、当日待っていても来なかった。 | 前月訪問時に、次月訪問予定日を1週間間違えてご利用者宅のカレンダーに記載してしまいました。今後は、日程変更があることも考慮して、まずは次月の予定をうかがい、訪問日を確定してからご利用者宅のカレンダーに記載させていただくこととしました。 | 3月19日 |
| 2 | 地域包括支援センターしんぱら | 地域住民 | 3月27日 | 電話番号の漏洩について | 地域包括支援センターに相談した後、サービス提供事業所から間違い電話がかかってきた。電話番号が漏洩していないか確認してほしい。 | 申立者とは別の方の連絡先を着信履歴から確認させていただきましたが、その時点で間違えて申立者の連絡先を登録してしまい、他の事業所に伝えてしまいました。今後は、着信履歴については時間等を慎重に確認するとともに口頭での確認にも努め、他事業所に伝える際には、事前に書類等と照合することで間違いを防いでいくこととしました。 | 3月30日 |