

平成24年度 苦情受付状況

伊豆中央ケアセンター

苦情受付件数:入所部門 1件、在宅部門 5件 その他 3件

期間:24年4月1日～25年3月31日

受付日	対象サービス	想定要因	苦情内容	対応・解決
2013年4月5日	居宅	職員対応	今のケアマネは話を聞いてくれないので、ケアセンター内でケアマネを代えて欲しい。	担当ケアマネを変更する。
2013年5月2日		職員対応	ケアセンター入口から急に車が出てきてぶつかりそうになり怖い思いをした。	必ず一旦停止するように職員に周知徹底する。
2013年5月7日		職員対応	私有地の畑のあぜに車を止め、ワラビを取っていた。ケアセンターの車両だった。	職員に周知徹底する。
2013年5月8日	訪問介護	職員対応	利用者と共に調理したポテトサラダのじゃがいもが	利用者が調理したものは再度確認する。
2013年6月19日	居宅	職員対応	今のケアマネは家族に介入しすぎるので、ケアセ	担当ケアマネを変更する。
2013年7月5日	訪問介護	職員対応	センターラインを超える乱暴な運転をしていたので	職員に周知徹底する。
2013年7月27日	入所	職員対応	大仁警察署に法定速度を超えるスピードで走って	職員に周知徹底する。
2013年8月29日	天城包括	職員対応	サービス新規利用にあたって職員の説明と実際の	事前説明を理解していただけるように説明する。
2013年10月25日	中豆授産所	利用者関係	菓子箱作り作業時、指先から出血に気付かず作業	作業時は、手袋を使用しケガをしないようにする。