

平成24年度 苦情受付状況

みはるの丘浮島

受付日	申出人	サービス種別	苦情内容	要望	想定原因	施設の対応	結果
2013年8月6日	本人	訪問介護	買い物支援の際、頼んだ品物と違う物を買って途中で気付いたが交換せずに戻って謝罪した。途中で気付いた時に、交換してきて欲しかった。謝罪の言葉に気持ちがこもっていなかった。	改善	職員の対応	責任者が訪問し、詳しい内容を聞いて謝罪した。大げさにしないで欲しいとのことであったが、今後同様のことがないように、間違いに気づいた時の対応や支援内容について職員間で統一を図った。	解決
2013年11月28日	長女	短期入所生活介護	ショートステイ退所後、利用者からショートステイに行きたくないと言えがあり、普段の様子とは違うため、家族が担当ケアマネに相談し、ケアマネより利用中に何かなかったか問い合わせを受けた。	改善	職員の対応	職員に確認したところ、夜勤帯に、本人が別ユニットに入ってしまい、夜勤者が声かけ誘導を図るも拒否あり、左腕を掴んで自ユニットに誘導したため、本人が不安になったと思われる。長女に今後このようなことがないように謝罪し、対応した職員も次回利用時に直接本人に謝罪した。夜勤者の対応により利用者を不安にさせてしまったため、職員の接遇(態度や言葉遣い)改善と、夜間帯に動きの多い利用者が重ならないような調整や職員間の連携などを図っていくこととする。	解決
2013年1月14日	本人	訪問介護	洗濯後に、他者の下着が混じっていてとても不快だった。前に使用した方の下着が中に残っていたのに気付かず洗濯したと思われる。洗濯機の中をしっかりと確認してから洗濯して欲しい。	改善	職員の対応	責任者が訪問し謝罪し、洗濯をやり直した。落ち着いて一つひとつの支援を確実にを行うことを職員間で確認した。	解決

※ケアハウスはるかぜ 苦情なし