

平成24年度 苦情受付状況

ぬくもりの里

施設(入所部門)

日付・地区	苦情内容	処理状況
施24-1 H24.7.4 伊豆の国市	1. 申し立て経緯 入所者の長男が施設職員に直接、申し出 2. 内容(言葉遣いについて) 家族の対応で病院受診をしたが病院が混んでいて時間がかかり遅くなってしまった。帰園時に職員から「もっと早く帰って来なかったのか」言われた。疑われた気分になりムカッとした。仕事の合間に付き添っているのでは他の言葉を掛けて欲しかった。	・言葉の掛け方等、気を付けることを約束し他職員にも周知・徹底を図っている。また、家族に外出した際に帰園が遅くなりそうな場合は施設に連絡をしていただけるとありがたいことを伝えている。

施設(入所部門)

日付・地区	苦情内容	処理状況
施24-2 H24.2.16 伊豆の国市	1. 申し立て経緯 地域の方から施設に電話にて申し出 2. 内容(職員の態度・礼儀について) ぬくもりの里の公用車に道を譲った時や公用車の後ろを走った際に職員の運転マナーが悪いとの声が地区内で何件もあったので代表して申し出る。周囲への配慮や運転のマナー等を守って欲しい。	・公用車の特定ができず全職員に報告し運転者・同乗者は周囲に配慮もしながら交通ルールとマナーを守ることを徹底を図っている。

デイサービス(通所介護部門)

日付・地区	苦情内容	処理状況
2012年5月30日	1. 申し立て経緯 利用者の孫婿が施設職員に電話にて申し出 2. 内容(送迎時の対応について) サービス担当者会議で送迎は部屋までとお願いしたにも関わらず玄関までの職員がいた。家族が引きずって部屋に入れたが大変で危険であった。介護のプロに信頼してお願いしているので守って欲しい。	・家族に部屋までの送迎を再度、約束している。また、家族が在宅している時でも部屋までの送迎とし声を掛けることを伝えている。

ホームヘルプサービス(訪問介護部門)

日付・地区	苦情内容	処理状況
2013年1月22日	1. 申し立て経緯 施設職員に発生時に申し出 2. 内容(駐車場について) 訪問職員が利用宅への訪問時に利用者の大家さんより許可を得ていた駐車場に車を止めていたが、その駐車場の借主から申し出。借主の駐車場に車を止めないで欲しい。	・大家さんより日中は不在なので良いと思い許可していたとのことで大家さんより支障のない駐車場を改めて許可をいただき訪問職員に周知している。