

平成25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 11件 その他2件 合計14件

期間: 25年4月1日～26年3月31日

| 受付日         | 事業名            | 対応・解決  | 対応・解決  |
|-------------|----------------|--|--|
| 平成25年5月13日  | 入所             | 通勤途中、近隣の方にスピードが出し過ぎであると指摘される。  | 職員会議にて通勤時や公用車使用時の運転に心掛けるように周知する。   |
| 平成25年6月9日   | 小規模多機能         | ショート退所時に利用者へ夏物衣類を着せてほしいと要望があったが、長袖衣類を着せてあった為、家族より申出ある。   | 利用者や家族の意向に合った対応を心掛ける。職員間の情報伝達を正確に行う。   |
| 平成25年6月17日  | 短期入所           | 利用者がずっとここにいたいと申し出があり、施設入所というのがあるから申し込みをしておくといいと伝えたが、家族より本人がすぐ入所できると言っているがどうなっているのか、家族も知らないのに本人が知っているのはなぜかと申出ある。                          | 利用者へ説明した内容を家族へも説明し、納得していただく。   |
| 平成25年6月28日  | 中伊豆放課後児童クラブ    | おやつに提供したヨーグルトの賞味期限が切れていたが、食べてしまったと事について、こんな事では安心して預けられないとの申出ある。  | 提供時は必ず賞味期限の確認をする。食材の期限を整理しておく。   |
| 平成25年7月4日   | 訪問介護           | ゴミ箱内に食べ残した食材が捨ててあり、家族より状況を知りたいと問い合わせある。  | 家族へ作り過ぎてしまい、暑くて衛生面の心配があったため処分した旨を伝え、謝罪する。今後、無駄なく料理することを伝える。                  |
| 平成25年9月12日  | 通所介護           | 電話を別の職員へ取り次ぐ際、電話が保留になっていると思い込み「〇〇〇の家からだよ」と利用者の名前を呼び捨てにしなが探している間のやり取りが聞こえてしまい嫌な思いをしたとケアマネへ苦情ある。   | 通所介護、ケアマネより家族へ謝罪し、通常通りサービスを利用していただく。全職員へ日頃から利用者の名前を言う際呼び捨てやあだ名で呼ばないように習慣づける。 |
| 平成25年10月24日 | 通所介護<br>(ふれあい) | サービス利用者よりある職員が自分ばかり怒るので嫌な気分をしていると相談ある。   | 本人が当事者には言わないでほしいと要望あり。職員会議にて日頃から利用者に対して、丁寧な言葉遣いを心掛けるように周知する。                 |
| 平成25年11月14日 | 訪問介護           | 利用者よりサービス利用当初に比べて仕事内容が雑になっているので、ヘルパーを変更してほしいと申出ある。   | サービス提供者が謝罪し、ヘルパーを変更し、支援内容を再確認する。   |
| 平成25年11月19日 | 訪問介護           | 天井の蜘蛛の巣を取っていない・洗面所の鏡が汚れている・トイレに髪の毛が落ちている等の苦情がケアマネにありヘルパーを変更してほしいと申出ある。   | サービス提供者が謝罪し、掃除をやり直す。家族と話し合いをしてヘルパーは変更せずに今まで通りに行うこととなる。                       |
| 平成25年11月21日 | 中豆授産所          | 納品された菓子箱納品の中に髪の毛が入っており気を付けるよう取引業者から指摘ある。   | 作業時は手袋・帽子・予防着を着用して混入を防ぐ。   |
| 平成25年11月27日 | 通所介護<br>(ふれあい) | 送迎の際、介助職員が車から降りず対応していたことについて、介助職員は必ず車より降りて介護してもらいたいと申出ある。  | 今後同様なことが無いように家族に謝罪する。送迎時は危険を伴うため、安全に乗降できるように配慮し介助にあたるように職員に周知する。             |
| 平成25年12月13日 | 通所介護<br>(修善寺)  | 匿名電話にて「いつも細い道ですれ違うがお前が下がれと言わんばかりに突き進んでくる。礼をするでもなく毎日とても嫌な思いをしている」と苦情ある。   | 電話ですぐに謝罪する。職員会議にて通勤時や公用車使用時の運転は丁寧に心配りを持ってするように周知する。                          |
| 平成25年12月25日 | 訪問介護           | デイサービス送迎出し時にこたつのコンセントの電源を切ることになっていたが、迎えが来るまで30分あり、次の訪問先へ行かなければならず、利用者が寒いままメモ書きを置いてデイ職員に伝えたが伝わらず。次の日心配した利用者が自分で切ろうとした際転倒して肘を打ったと家族より苦情ある。 | ケアマネ・サービス責任者が訪問し謝罪する。デイサービスの送迎時間と訪問介護サービス提供時間の調整を行う。                         |
| 平成25年12月26日 | 居宅             | 介護保険室へケアマネを交換してほしいと訴えある。入浴させたかったが、入れないことが多かった。現サービスを選択した明確な説明がなかったとのこと。  | 担当ケアマネが今まで意向に沿えなかったことについて謝罪する。利用者・家族の意向をまめに確認する。                             |