

平成25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	施設の対応	結果
平成25年6月5日	本人	訪問介護	テンションが高く、変な歌を唄ったりするから気分が悪くなる。もう来て欲しくない。	責任者が訪問し、詳しい内容を聞いて謝罪した。本人が当該ヘルパー訪問を拒否しているため、他のヘルパーで対応している。	解決
平成25年10月11日	長女	特養	他者の名前付き衣類が本人のタンスに混ざっていると家族より指摘ある。	家族に謝罪し、今後十分注意する旨を説明した。	解決
平成25年10月20日	次男	特養	家族と施設との取り決めで、書類のサインについては身元引受人がサインすることになっていたが、身元引受人以外の家族に依頼してしまう。	申出人の次男に謝罪し、身元引受人にも状況説明し、今後は周知徹底する。	解決
平成26年2月5日	長男	短期入所	事前打ち合わせの際にお願いしてあったことが実施されてないため、利用が不安になった。説明してほしい。	家族からの希望や留意事項が、認識不足や配慮が欠けていて実施されていなく、利用者・家族を不安にさせてしまったことに対して、謝罪した。指摘後に改善し、その後問題なく利用して頂いた。	解決
平成26年3月13日	孫	特養	施設の電話対応について。電話連絡時に、連絡してくる職員により内容が異なる。また、折り返し施設に電話した時に、誰宛てに電話していいかわからない。家族から連絡した内容が、関連職員の周知がされていない。	家族に、職員間で連絡内容等情報の共有と、取り決めに周知徹底する旨を説明し、謝罪する。また、窓口は相談員であることを再度説明する。	解決

※ケアハウスはるかせ：苦情ありません。