

平成25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25-1 H25.5.19 伊豆の国市	1. 申し立て経緯 入居者の長男が施設職員に直接、申し出 2. 内容(言葉遣い・処遇について) 家族の面会時に職員が話しかけてくれるが、馴れ馴れしい言葉遣いであったり暑いのに冬物の服をさせられており不快な思いをしたので改善して欲しい。	・対象グループに事実確認を行い接遇マナー及びモラル向上に努めるように他グループを含む職員に周知・徹底を図っている。
施25-2 H25.9.12 伊豆の国市	1. 申し立て経緯 入居者の長女が施設職員に直接、申し出 2. 内容(処遇について) 家族対応にて受診の際に診察でズボン等を脱がしたら便で汚れていた。着替えさせたかったが着替えも無く大変困った。外出前に確認と着替えを持たせて欲しい。	・受診した時間近辺に排便される傾向がある旨を家族に伝え情報伝達と着替えや予備の排泄用品を持参することを約束。職員に周知・徹底を図っている。
施25-3 H25.11.10 伊豆の国市	1. 申し立て経緯 入居者の長男が施設職員に直接、申し出 2. 内容(入居者に対する処遇について) 家族の面会時に入居者の口の中が汚れていて不快な思いになり職員の対応や教育に不満を感じる。	・通常、その時間には口腔ケアが終了しているはずだが、その日は遅れてしまっていたことを報告。入居者・家族に不快感がないようにケアを行うこと職員間で徹底。

デイサービス(通所介護部門)

日付・地区	苦情内容	処理状況
通25-1 H25.6.1 伊豆の国市	1. 申し立て経緯 他事業所職員が施設職員に電話にて申し出 2. 内容(情報伝達について) 事業所のファックス番号の変更を通知したにも関わらず変更前のファックス番号に何度も送信してくるが、一体どういうことなのか疑問を感じる。	・ファックス番号の変更は承知していたがファックスのオートダイヤルの番号が変更されていなかったために登録を変更し対処。機械の登録内容等も注意して確認するように職員に周知。

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
訪25-1 H25.7.2 伊豆の国市	1. 申し立て経緯 施設職員に発生時に申し出 2. 内容(処遇について) 提供時間は1時間のはずだが時間一杯でなく時間前に切り上げてしまった職員がいた。少しの時間でも掃除等を行って貰えなく不満を感じた。	・買い物を行ったため提供時間が滞在時間ではない事を説明。できる限り希望に添えるようにすることを約束。職員にも不快感を与えないように説明するように周知。