

平成26年度 苦情受付状況

伊豆中央ケアセンター

受付日	事業名	対象サービス	苦情内容	対応・解決
4月23日	修善寺デイ	職員対応	送迎中、確認を怠り右からくる車両にぶつかりそうになり、注意される。	その場で相手に謝罪する。 職員会議で安全運転を心がけるように周知する。
6月24日	短期入所	職員対応	6/11～6/23短期入所利用。6/12に長男が薬を持参するが、6/23帰宅し荷物を見ると手つかずの薬を発見。ケアマネより問い合わせあり。	薬を預かったときそのままバックに入れてしまったのが原因と思われる。原因について家族に説明し、謝罪する。荷物を預かる際は部署責任者が預かる様にする。
8月19日	その他	ボランティア対応	納涼祭にてパン屋が袋に入った安売りのパンを販売していたので購入し、自宅にて開封したら、賞味期限が当日までとなっていた。せめて、「賞味期限が今日までです」と張り紙をしておいて、欲しかったですと後日連絡あり。	その場にてお詫びをし、了解して頂く。納涼祭等で外部の方が販売する場合は、販売者に注意喚起していく。
8月29日	短期入所	職員対応	短期入所利用中、利用者の靴が便汚染してしまい、漂白剤で消毒処理を行う。その後色落ちがあり通所介護職員に「こんなにされた」と訴えあり。	家族へ電話連絡し謝罪をする。はけないわけではないのでいいですと承知して頂く。 職員会議にて本内容説明し、消毒の際の漂白剤の種類や濃度に配慮するように伝える。
11月7日	修善寺デイ	職員対応	サービス担当者会議開催で職員の言い方がとてもきつく、一方的に靴を買うように言われた。自分たちも経済的に大変なので配慮してほしいと、ケアマネ訪問時に訴えあり	その場にてご家族に謝罪する。 職員会議にて家族や利用者に対しての言動は丁寧にするように伝える。
3月26日	ふれあいデイ	職員対応	デイ送迎中、Tの字交差点で一旦停止後右折する際左側より進行してきた車と接触しそうになる。運転手が下りてきて注意される。	車より降りて謝罪する。 施設一斉メールにて全職員に注意喚起する。