

平成26年度 苦情受付状況

ぬくもりの里

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
1月26日	短期入所	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申し立て経緯 利用者の次男が施設職員に直接、申し出。 2. 内容(物品管理・処遇について) 利用から帰宅したが血糖測定の器具が無くなっていた。また、車椅子を介助方法が悪いのか玄関の床に傷が付いているので気を付けて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・器具を探すも見つからず謝罪し弁償。 ・車椅子介助の際はバスタオルを準備し床に敷き傷が付かないように配慮。 ・上記の内容を関係職員に周知し再発防止を徹底。
6月27日	訪問介護 ホームヘルプ サービス	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申し立て経緯 利用者の長女が市役所に申し出。 2. 内容(処遇について) 訪問時間が違う。決められた時間に来て欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーからの依頼の提供時間に訪問をしていたが長女は隣家にいるが提供時間の変更を把握していなかった。ケアマネジャーに報告し長女への説明を依頼している。
8月22日	訪問介護 ホームヘルプ サービス	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申し立て経緯 利用者の3女が担当ケアマネジャーに申し出。 2. 内容(記録管理・処遇について) 訪問時の提供内容等が記録票として残っているが体調等、誤解してしまう記録もあり不満。誤解を招く記載はしないで欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・配慮が欠けていたことを謝罪し記録票を差し替えている。 ・上記の内容を関係職員に周知し再発防止を徹底。