

平成27年度 苦情受付状況

原高齢者福祉センター

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
8月19日	訪問介護	<p>①掃除、冷蔵庫内の衛生管理を目的に訪問介護を利用しているが、冷蔵庫内に1年以上賞味期限を超過した食料品等があった。本人に利用拒否があるのは承知しているが、もう少し上手く対応が出来ないのか。</p> <p>②利用料金の請求書や領収書が自宅に見当たらないがどうなっているのか。</p> <p>上記2点について利用者家族より苦情ある。</p>	<p>管理者から家族に連絡を入れ、内容確認し謝罪する。担当ケアマネ、サービス提供責任者と協議し、下記3点の改善対応策を実施。</p> <p>①利用拒否に対する対応の統一。 ②利用拒否に対応する際に2名のヘルパーが必要になる為、介護計画に入れ、必要のあった際には2名分の請求を行うこと。 ③今後、請求書や領収書は長男宅へ送付する。</p>
9月16日	訪問介護	<p>掃除に訪問したヘルパーの仕事の質が低い。仕事が雑、決められた訪問時間を守らなかった、トイレ掃除をしていないのではないか等。当該ヘルパーの訪問は、今後させないで欲しい。との苦情が本人よりある。</p>	<p>サービス提供責任者が訪問し、謝罪する。 また訪問したヘルパーからも事実関係を確認し、手順等を再指導する。訪問するヘルパーを調整して対応する。</p>
10月17日	訪問介護	<p>ケイヨーD2より、「同店駐車場にヘルパー車が駐車されているが、門扉の開閉に邪魔になっているので直ぐに移動して欲しい」との連絡あり。その後、「買い物客でなければ駐車場に駐車はご遠慮いただきたい」旨ある。</p>	<p>所長と副所長で訪問し、店長に謝罪する。今後は買物以外の駐車はしないよう、センター全職員に周知徹底した。 県営原団地自治会会長に相談し、原団地周辺の利用者宅への訪問時には、県営原団地遊水池公園の利用許可を得た。</p>
4月11日	居宅介護支援	<p>介護者嫁より希望していた日にサービスの利用が出来なかった。今後も自宅での介護を継続したいので、その時に色々な知識を提供してくれるケアマネに変更して欲しいと申し出がある。</p>	<p>管理者より介護者嫁に連絡を入れ、詳細の確認をする。 ケアマネ変更にて対応・介護者より了承を得る。</p>