

平成27年度 苦情受付状況

伊豆中央ケアセンター

受付日	事業名	想定要因	苦情内容	対応・解決
7月21日	短期入所	請求事務	利用者家族よりデイサービス及びショートステイを利用しているが3か月連続で間違えた請求書を送付されてきた。また、請求書も分かりにくいので改善してほしい。	間違えた事については謝罪し、請求書は利用単価を単価表示から利用料金表示に変更し、正しいのを作成して申出人へ説明した。
7月30日	北狩野(小規模多機能)	職員対応	伊豆市介護保険室より介護更新で要介護度1の認定を受けた方の家族が、現状のサービスを継続できないと事業所へ言われ、市へ不服の申し立てに来たことについて、実際はそのような事はないのという事かと問い合わせあり。	事業所が家族に説明した内容と家族が市役所で説明した内容に食い違いがあり、家族へ再度説明する。利用者や家族への相談業務を行う際は、誤解を招かないように丁寧な説明を心掛けるように、職員会議にて周知する。
8月12日	訪問介護	職員対応	利用者の知人より、買い物と掃除を頼んでいるが、買い物だけで終わっている。買い物だけではそれほど時間が掛からないから、ヘルパー時間どおりにいないのではないか、本人に説明してほしいとケアマネへ連絡あり。	サービス提供責任者が利用者の自宅へ訪問し、説明し納得して頂いた。また、会議において今回のような交通渋滞等によりすべて実施できないような場合は、その都度、その都度利用者及び家族に理解して頂くようにコミュニケーションを図っていくことを確認した。
12月22日	短期入所	職員対応	起床時の離床介助の際、担当した介護職員の対応・言葉がきつかった。また、ベッドから起きた際腰をぶつけてしまった。母(利用者)のいう事すべては鵜呑みにできないし、母にも自分が伝えたことは知られたくないので、様子を見てほしい。ショートステイを今後も利用したい。	今回の介護対応について家族へ謝罪する。職員会議にて、接遇・スピーチロックについて周知徹底する。
3月17日	ふれあいデイ	職員対応	利用者送迎時、狭い道に停車していると近所の方より車が通れなくて困ると指摘を受けた。	送迎の際は近く離れた場所に停車し、迎えに行くこととする。また、安全委員会にて他事業所でも同様なことがないように周知する。