

平成27年度 苦情受付状況

みはるの丘浮島

| 受付日   | 申出人       | 対象サービス | 苦情内容  | 要望 | 想定原因                          | 施設の対応  | 結果 |
|-------|-----------|--------|---|----|-------------------------------|--|----|
| 6月22日 | 妻         | 訪問介護   | 妻不在時に、予定通り夫に対して訪問介護を行った後に、夫よりヘルパーが『予定じゃないけど来た』と言っていたと妻が聞いて、そんな事を言うなら来なくていい。 | 改善 | 認知症の本人と家族のやりとりにおける誤解。職員の説明不足。 | 訪問し、妻と夫と訪問時の確認を行う。夫は妻がいないからヘルパーは休みだと思い込んでいて、『ヘルパーが予定じゃないけど来た』と言ったのは夫で、ヘルパーが言っていない事がわかり誤解が解ける。今後、訪問時に夫の様子が違う時は、妻にも報告するなど配慮していく事を説明する。 | 解決 |
| 6月22日 | 本人        | 居宅介護   | 障害の事を良く分かっていない、依頼に対する返事も遅いとの理由から、担当ケアマネジャーを前の担当に戻してほしい。                     | 改善 | 職員の対応、資質不足。                   | 障害の知識不足については、前の職員も同様であるが、今後、市の障害福祉課と連携して対応する旨を説明し、依頼への返事が遅い事に対しては謝罪し了解いただく。担当については、以前担当していた職員に戻した。                                   | 解決 |
| 8月11日 | 利用者宅の近所の方 | 通所介護   | 申し出人の会社前に、利用者送迎で駐車する車が邪魔で、運転手にその事を伝えた時の態度が不快。                               | 改善 | 職員の態度、送迎車の駐車位置が適切でない。         | 訪問し、申し出人に事実確認し、謝罪する。運転手と添乗職員での送迎であり、車の移動が必要時はすぐに移動する事、職員の態度を改善する事を説明し了解いただく。   | 解決 |