

平成28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
5月14日	短期入所	利用者関係	利用者家族よりTELあり。「A利用者から電話があり、ショートを利用していた時に、健康食品を注文するように約束したが、注文して支払いがあるとされた。どういことが分からない。そういう話が出たら未然に防いでほしい」と問い合わせ依頼ある。	利用者双方に確認すると口約束で、依頼したとのこと。双方にショート利用中は品物や金品のやり取りをしないように話をする。
8月11日	短期入所	利用者関係	共同スペースのソファに置き忘れた眼鏡を他利用者が壊してしまったことについて、施設で壊したので弁償してほしいと訴えあり。	壊してしまったことについて謝罪し、修理代を支払う。
8月22日	居宅介護支援	職員対応	利用者家族より担当ケアマネがコロコロ変わる事について問い合わせあり。	職員の退職により変更した事を説明する。担当が変更する時は、事前に説明する事とする。
10月1日	ふれあいデイ	職員対応	デイサービス利用中に体重を測ってほしいと依頼したが、測ってもらえなかった。また、以前クリーニングの車椅子のひじ掛けストッパーが壊れていると言われたが、謝罪もなく直せ直せばかり言うてくる。(利用中に壊したのではなく、利用時にはすでに壊れていたのを報告)	事業所責任者が自宅へ出向き謝罪する。体重の件は車いす用体重計がないので測定できない旨を説明する。車いすの件は業者に頼み修理される。今後、デイサービス利用時ねじの締め具合を確認する事とする。