

平成28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20日	妻	居宅介護	現在の担当ケアマネジャーは認知症の介護が大変なことを理解していない、希望を聞いてくれないから、担当を変えてほしい。	改善	本人がサービス利用に強い拒否あり、妻の希望するサービスを調整できず、不満が大きくなったため。	事業所内で苦情を受け止め検討し、妻の不満や現在の状況を考慮し、担当を変更して支援していくことで妻の了解をもらう。	解決
8月8日	本人	訪問介護	掃除を頼んだら、時間が限られているため通常の支援内容の一部を減らして実施すると言われたが納得できない。掃除機であちこちぶつけて傷ができています。	他に変更	支援の内容は、事前に取り決めてある内容で実施すると了解もらっていたが、本人はその日の状況で支援の希望あり理解に隔たりがあった。	決められた時間でできる支援以外に、追加の支援を実施するには、他の支援をやめて希望の支援はできると説明するも理解が得られず、信頼関係も損なわれたため、他の事業所に変更する。	解決
9月10日	本人	訪問介護	掃除のやり方が納得いかない。使ったブラシも片付けていない。他の事業所に変える。	他に変更	掃除の仕方では本人とやりとりしたが、本人が納得していない状態で支援してきたため、不満がたまった。	掃除のやり方やできる支援内容について、本人と話して、理解をすすめようとしても、理解得られず、本人が他に変更希望あるため支援を終了する。	解決
3月3日	担当ケアマネ	訪問介護	利用者から、サービス内容の苦情あり、管理者に確認するも、管理者の見解を話され話が進まない。事実確認して対応してほしい。	改善	管理者が、苦情に対して管理者の見解を先に述べたが、まずは事実確認をすべきだった。	ケアマネから苦情やその他問い合わせ時は、まずは訪問したヘルパーに事実確認をしてから対応することを徹底する。	解決