

平成29年度 苦情受付状況

伊豆中央ケアセンター

受付日	事業名	苦情内容	対応・解決
4月14日	入所	事前説明に来た際に利用料を尋ねたが、この金額が払えないようではどこにも入れないとの発言に不愉快な思いをした。その後実際には入所には至らなかったがショートステイの予約のキャンセルされてしまったことに関してとても憤りを感じ苦情ある。	申出人の訴えについて謝罪する。ショートステイの予約を戻し利用となる。
9月6日	なかいず認定こども園	園児に対する接し方や口の利き方など改善、また挨拶もしてもらいたい。	該当職員に保護者からの意見を伝え、事実確認後、今後は態度を改めこの様なことがないように、厳重注意した。
9月7日	ふれあいデイ	訪問看護にしっかり座らないと褥瘡になると言われたので、デイサービスでもシーティングをしっかりと欲しいと要望がある。その後、昨日利用後にしっかり座らせてきたと話があったが家に入るとずれており言っていることとやっていることが違うとの話がある。	生活相談員が自宅へ訪問し謝罪する。その後対応について職員、ケアマネジャーで話し合い、送迎時の対応、シーティングのチェック回数の増加を行い、自宅到着後にも最後の確認を行うようにする。
11月13日	短期入所	面会者が玄関受付にて施設内に行くように案内され面会を行うが、帰り際に職員に感染症の時期だから中に入らないように言われたことについて、「言われたとおりに面会をしたのに嫌な思いをした。言い方もきつく気分を害した」と指摘を受ける。	サービス責任者が謝罪をする。感染症時期の面会の仕方について掲示やお便りなどで周知する。
1月9日	修善寺デイ	送迎の時しか使用していない門の取っ手が壊れており、そのことを迎えに来た職員に話をしたが、他人事のような態度であった。その様な態度を改善して欲しいとケアマネジャーを通じて苦情ある。	電話にて謝罪する。取っ手は家族が修理する。サービス利用は中止となる。当該職員に対して苦情の旨を伝え注意する。
3月13日	修善寺包括	担当ケアマネジャーより苦情ある。新規利用者の64歳第2被保険者が介護保険を申請し、先行してサービスを利用しているが、主治医の意見書が介護保険の認定を受けられない内容であった。包括できちんと面接や情報を取らないでケアマネジャーに紹介しないでほしい。もし認定が下りなかった時、サービス利用料金の9割分を負担してほしいと訴えあり。	居宅訪問し、不十分な関わりであったことについて謝罪する。主治医の意見書について保険課へ問い合わせ、再度依頼していることを確認する。