

平成29年度 苦情受付状況

ぬくもりの里

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
6月9日	施設(通所介護部門)	利用者の担当ケアマネジャーから電話で申し出あり、サービス利用時の入浴後から洋服の行方が解らなくなっていた。後日、他の方が着ている姿を見た。私の洋服を返して欲しい。	職員に内容を確認し謝罪する。入浴の着替え時に他者に混ざってしまっていたが気付かず時間が過ぎてしまっていた。本人の申し出のとおりであり返却する。
5月19日	居宅介護支援	利用者の家族から電話で申し出あり、担当のケアマネジャーが家族の要望等を受け入れておらず不信感を感じている。他のケアマネジャーに替えて欲しい。	当該職員に事実確認を行い謝罪する。包括職員も交え家族の要望等を傾聴しケアマネジャーを交代する。引継ぎを確実に実施し、全職員にも周知して再発防止に努める。