

平成30年度 苦情受付状況

伊豆中央ケアセンター

入所

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
10月10日	入居	入所後1週間ほどして家族と共に病院受診で出掛ける。帰園時「今日来ている肌着とズボンが他の人のだった」「ズボンが汚れていて外に出る格好ではなかった」指摘あり。	10/12申出人宅へ訪問し謝罪する。 各ユニット会議にて今後起きないように対策を立てる。

デイサービス

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
9月24日	修善寺デイサービス	地域住民より電話にて苦情あり。伊豆市内のT字交差点にて、一旦停止を無視して車が走ってきた。交通ルールの順守を徹底してほしい。	職員会議や事業所の会議にて交通ルールを守るように指導していく。
10月11日	修善寺デイサービス	送迎時停止後ウインカーを出さずに発車。後方の車の方より危険であると指摘を受ける。	職員会議や事業所の会議にて交通ルールを守るように指導していく。

認定こども園

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
2月22日	あまぎ認定こども園	投書箱へ、女の子のスカートについてどこまでが良いのかははっきりしないと思う。個々の解釈になっているので、子供からも不満の声が出ている。きちんとまとめてお便りなどにしてほしい。また、子供だけに伝えて、持ち物や時間などが親の耳に入らないことがあるので、アプリや掲示にして欲しい。	年度替わりにしおりにて「スカートはご遠慮下さい」とだけ書いてあるが、説明不足だった。3月の便りにて改めてズボン着用をお願いする。 持ち物や時間などの大事なお知らせについては、配布物やアプリ、掲示板でお知らせするようになっている。