

事業所：伊豆中央ケアセンター関係

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和4年 5月2日	訪問介護	買い物支援にてヘルパーへ1万円渡して買い物を頼んだが、全額使う程の量もなく、レシートも持って来なかったと施設に連絡ある。お金のことなので、きちんと対応してほしい。	サービス責任者が自宅へレシート持参し訪問。謝罪と検品。預り金の額は利用者の勘違いであった。金銭受取確認書を作成し利用者との検品確認の徹底、レシートの扱いについて職員へ指導する。
令和4年 5月6日	訪問介護	訪問宅の駐車場にエンジンを掛けたまま20分以上停車していた為、家人より注意を受ける。その場で謝罪するも態度が気に入らない、職員の教育をしてほしいと再度施設へ苦情がある。	責任者とケアマネジャーが自宅へ訪問し謝罪する。 申出人の意向聴き取り、部署の職員へ周知対応方法の指導を行う。
令和4年 6月18日	訪問介護	利用者の長年の習慣である、店で新聞の購入する事を、職員が店側に勝手に断りを入れた。本人の楽しみなのだから断らないでほしいと連絡がある。	責任者が訪問し詳細確認し、担当職員へ事実確認後、再度謝罪する。 職員へ対応についての指導を行う。