

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和6年 7月29日	ぬくもりの里 短期入所	前回借りた衣類を返却したがそのまま戻ってきた。荷物の確認がしっかりとされていない。 ショートから帰ってくると必ずお尻にトラブルがおきる。しっかりとオムツ交換しているのか？	施設の衣類を着用して帰る場合は次回使用の荷物預かり票にその旨を記載する。 オムツ交換時臀部全体がしっかりと保湿されるようワセリンを塗布する。退所15~20分前にオムツ交換に入り、排尿がない状態であれば必ず送迎時にその旨を家族に報告する。

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和6年 11月7日	プレーゲ おおひと 通所介護	腰が痛いのを我慢して利用したのに職員に排泄介助時「そんなに痛いなら家で寝ていた方がいいんじゃないの？」と言われた。対応が酷過ぎないか？前向きに対処してもらいたい。	いかなる状況においても対人相手の支援において言葉遣いは慎重に行うように徹底する。

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和6年 5月28日	プレーゲ おおひと 訪問介護	同じヘルパーに家事支援で入っているが、炊飯器にカビが生えたりフライパンや蓋もしっかりと拭いてないことが多い。以前にも他事業所職員に相談し、暫くは良くなったがまた出来なくなった。今後担当ヘルパーを変えてほしい。	担当ヘルパーを変更する。該当のヘルパーには同行訪問を行い、支援に問題がないことが確認できれば再び1人での訪問をしてもらうように指導する。

他1件の苦情相談あり

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和6年 10月31日	地域包括支援 センター	サービス利用票が手元にないこと、サービス利用票がサービス事業所に提出されていないことの確認と理由を聞きたい。担当ケアマネジャーの支援内容について不満がある。	サービス利用票は包括支援センターでは基本的に配布していないことを説明し、利用票と提供票の扱いについて詳細を説明し理解を得る。部署内で定期的にケース回覧・確認等を行うことで支援経過や状況を把握するよう取り組んでいく。

他2件の苦情相談あり