

平成30年度前期（4月～9月）苦情受付状況

施設名：ヘルパーステーションふじみ台 訪問介護・介護予防訪問介護

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
平成30年9月	（ご利用者様より） 掃除の際、浴室の椅子を元の置いてあった場所に戻してほしいとお話がありました。	浴室の掃除の際、浴槽の中に入れて戻し忘れていたことをお詫びしました。今後、戻し忘れないように対応を統一しました。
平成30年9月	（ご利用者様より） ヘルパーに買い物頼んだが、小銭が増えてしまった。目が悪いので見えなくて困るとのお話がありました。	小銭が増えてしまったことをお詫びし、小銭が多く出ないような金銭支払をするよう職員間で対応を統一しました。

施設名：在宅介護支援センターふじみ台 居宅介護支援事業所

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名：デイサービスセンターふじみ台 認知症対応型通所介護・介護予防認知症対応型通所介護

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
	苦情はありませんでした。	

施設名：デイサービスセンターふじみ台 通所介護・介護予防通所介護

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
平成 30 年 4 月	<p>(ご利用者様家族より)</p> <p>要介護認定区分変更申請のため、要支援から要介護と認定された時、デイサービスセンターふじみ台の利用時間を変更して欲しいと、富士市吉原中部地域包括支援センターを通じて依頼していた。</p> <p>その後、要介護2と認定されたが、その翌日の利用時間に変更されていなかった。</p> <p>担当間の情報共有及び地域包括支援センターとの連携ができていないのではないかと申し出がありました。</p>	<p>苦情解決責任者から、ご利用者様のサービス期間が終了しているため、サービスの見直しを行うことはできませんが、情報共有及び施設間の連携不足等のため、ご家族様のご意向に沿えなかったことについてお詫びをしました。</p>
平成 30 年 5 月	<p>(ご家族様より)</p> <p>今日の送迎職員は、車の横に立っただけで、本人の昇降の見守りをしない。施設で統一した対応をしてほしいとの電話を受けました。</p>	<p>相談員より、改めてご家族様に詳細をお伺いし、お詫びをしました。職員間で介助の仕方について対応を統一することをお伝えしました。</p>