

# 平成27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）
	苦情・要望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27年5月	（ご利用者様より）  週が変わったのに、昼食の献立表をもらっていない。通っているのにどんな食事が出るのかわからないのはおかしいとお話がありました。	献立表をお渡ししてないことについてお詫びをし、週が変わる前にお渡しすることを約束しました。以後、献立表に関する苦情はありません。
平成27年8月	（ご利用者様より）  ご利用者様を浴室に誘導する際、職員からご利用者様に不快感を与えてしまう言葉がけがあり、一時入浴を拒否されました。入浴後、別の職員に「ここは好きで一生通おうと思っていたが、あんな言い方をされたら来たくなくなる。もうやめる」との話がありました。	入浴に誘う際、言葉が足りず誤解を招いてしまったことをお詫びし、職員やご家族の入浴に対する想いを伝え、ご理解をいただきました。帰る際には「また来るよ」とのお返事があり、次回来所の際も入浴されていました。  職員会議等の中で問題を共有し、言葉のかけ方等について勉強会を実施しました。

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）

時 期	内 容	回 答（対 策）
	<p>苦情・要望はありませんでした。</p>	

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）
<p>平成 27 年 8 月</p>	<p>（ご家族様より）</p> <p>「福祉用具事業所からの請求金額がいつもより多かった。確認のため福祉用具事業所に問合せたところ、『ケアマネジャーから1ヶ月の利用限度額を超えたため、超えた分を福祉用具事業所から請求をして欲しいと連絡があった』との返答があった。デイサービス事業所から請求されると思っていたため、どういうことなのか」とお怒りの電話がありました。</p>	<p>居宅介護支援事業所の管理者から、介護保険で1ヶ月に利用できるサービスの利用限度額を超えた分について、どのサービス提供事業所から請求をするのか説明が足りなかったことについてお詫びをし、再度説明をしてご納得いただきました。また、ご家族様より担当者変更の希望があったため、担当者の変更の対応をしました。担当者には意見の相違がないようにご家族様にご納得いただける説明を心がけるよう指導しました。</p>