

令和5年度 てまり総合ケアセンター 苦情報告 【苦情報告】 7件

受付日	事業所	内容・原因・苦情の対応と今後について
R5.5.17	居宅 (家族より)	<p>【内容】デイサービスの請求書が届いたが、キャンセルしたはずなのにキャンセル料が発生している。</p> <p>【原因】ケアマネが家族、デイ側でキャンセル料について話がついていると思い込んだ。</p> <p>【対応等】キャンセル料の返金を行う。</p>
R5.6.14	居宅・デイホーム (家族より)	<p>【内容】負担割合が変更になっているのに、請求が今までの内容になっている。</p> <p>【原因】居宅：ソフトの変更を行っていなかった。デイホーム：請求書作成時確認不足。</p> <p>【対応等】次月に相殺させていただく。</p>
R5.8.5	居宅・デイホーム (居宅からデイホームへ)	<p>【内容】ケアマネが本人利用日にデイホームへ行くと本人不在。職員より「今日は利用日じゃない」と言われる。</p> <p>【原因】ケアマネは利用曜日の変更を口頭で伝えていたが、デイホームは変更を忘れていた。</p> <p>【対応等】居宅：提供票を紙で提出する。デイホーム：連絡があった際はすぐにメモなど残す。</p>
R5.9.15	居宅 (家族より)	<p>【内容】退院が決まったのにサービスの説明がない。ケアマネを交代してほしい。</p> <p>【原因】病院での退院調整時事前に病院側、家族の意向を確認できないまま退院カンファレンスが進み、終了後も話し合う機会がなかった。</p> <p>【対応等】ケアマネの交代を行う。</p>
R5.10.4	デイサービス (本人より)	<p>【内容】折り紙を職員に預けたのに「ない」と言われた。そのほかにも職員の配慮が足りない、おもいやりがない。</p> <p>【原因】お預かりしていることを知らない職員がいた。情報共有不足。</p> <p>【対応等】本人から自分の意見を職員に伝えてほしいと申し出があり、全職員に共有した。</p>
R5.10.29	訪問介護 (家族より)	<p>【内容】ケアマネが出した日程表と訪問が違っている。</p> <p>【原因】変更が重なりケアマネが渡した予定表が正しいと家族が思い込んだ。</p> <p>【対応等】改めて家族へ説明し納得される。</p>
R5.12.13	ショートステイ (家族より)	<p>【内容】利用前に対応説明があった内容と実際の対応が違う。</p> <p>【原因】職員間の情報共有不足。</p> <p>【対応等】謝罪とともに経緯の説明を行う。</p>
R6.3.19	デイサービス (家族より)	<p>【内容】ズボンと座布団に便が付着していた。送ってきたときにいつもと違う移乗のやり方だった。隠ぺいしていたのではないか。</p> <p>【原因】便の付着がわからなかった。</p> <p>【対応等】自宅へ訪問し謝罪。</p>