

【平成28年度苦情解決公表】

平成28年 4月 ~ 平成29年 3月

施設名 浜北愛光園

期 日	苦情内容	期 日	苦情解決の結果
8/8	利用者ご家族より口頭にて「相談員から保険証を紛失したので再発行手続きをしてほしいと依頼された。一度提出しているのに、保険証が他者に手渡ってしまったらと思うと心配になった」とご指摘があった。	8/8	ご迷惑とご心配をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。状況確認をしたところ、保険証をお預かりした後、所定の場所に保管するまでの間に紛失してしまったことが判明いたしました。今後は保険証などの重要書類をお預かりする際には速やかに金庫に移し、受領の記録を残すように致します。今回起きてしまったことの重大さを真摯に受け止め、再び起きることのないように努めてまいります。当該ご家族様には謝罪ならびに保険証再発行のお手伝いをさせていただくことでご理解をいただきました。
9/6	利用者ご家族より口頭にて「公用車を止める場所だから一般の人は止めてはいけないと職員に言われたが、どこにも書いてないのでわからない。みんながちゃんとわかるようにしてほしい」と申し出があった。	9/7	ご不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。面会者用として18台分の駐車場所を確保しているものの、一部には表記がないため、ご指摘は最もだと思われれます。対応策としては、面会者の方が容易に駐車できるように、わかりやすい案内板や表示を検討中です。貴重なご意見を頂きありがとうございます。
9/26	ご利用者ご家族様より口頭にて「相談員から介護保険負担限度額認定証の更新について問い合わせがあったが、こちらが何の話かわかっていないうちに『今年は減免がないということではないですね』と一方的に言われてムッとしてしまった。青い証書と言われてようやく理解できた。説明について少し考えてほしいと思う」と申し出があった。	9/30	ご不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。相談係主任が当該職員に事実確認を行ったところ、同じように更新に該当する多数のご家族へ同じ説明をしておりますが、初めて手続する方ではないのでわかっているだろうという思い込みが考えられました。今後は、保険証の色や制度の特徴を先にしっかりお伝えするなどわかりやすい説明を心がけてまいります。貴重なご意見を頂きありがとうございます。
10/5	(居宅介護支援事業所) 終末期のご利用者で退院後に支援する予定だったが、退院後すぐにご利用者が亡くなられ、利用する予定だった介護サービスの手続きのため事後に訪問することになった。ご家族より口頭で「本来なら本人のいる内にしておく事。病院と同じ聖隷だからいいと思って頼んだが間違いだった。」と申し出があった。	10/5	貴重なご意見を頂きありがとうございます。今後は、退院の見込みに関わらずご本人の病状に応じて面接は早い段階で行う事、病棟と連絡を取るべき事項・時期等の確認を行っていくことにしました。今後ともご利用者およびご家族のお気持ちを考えた相談をご提供出来るよう努めて参ります。この度は、ご不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。
/		/	
/		/	