

みなさまからいただいたご意見（苦情等）とその対応についてお知らせします。

【平成30年度上半期分（平成30年4月～平成30年9月受付）】

社会福祉法人新里紫桐会では、よりよいサービスの提供を目指すため、みなさまからの貴重なご意見（苦情や要望）に対して常に耳を傾け、真摯に対応していきたいと考えております。

次にご紹介するのは、みなさまから寄せられたご意見とそのことに対応した内容であります。

ご意見（苦情・要望等）	対応の内容
<p>◆2月に介護保険の申請をしたが、5月になっても何もサービスを受けることができていない。本人は、申請時よりも状態が低下してきて、家族の介護が困難になってきている。なんとかならないか。といった内容を市役所介護保険課で話された。</p> <p>[居宅介護支援事業所 平成30年5月受付 要介護認定申請者の家族]</p>	<p>⇒ ⇒ 市役所介護保険課から、申請者の家族から訴えがあったことを伝えていただく。市役所では、取り急ぎ再調査を行うが、事業所からも家族と連絡をとって状況の確認をしてもらいたいことを依頼される。</p> <p>事業所は、宮古市の認定調査に同行し、その際、訴えのあったことに対して、お詫びをする。また、家族に、これからサービスを受けるにあたって意向を伺う。お返事として、同じ事業所、同じ担当者では困るとのことであったため、その意向を尊重し、希望される他の事業所に変更していただくこととした。その後、変更された事業所へケースの引き継ぎを行った。</p> <p>原因に家族とのコミュニケーションの不足があったことを認識し、今後の対応策として、事業所内での情報の共有を更に図り、個々のケースへの適切な対応に心掛けることとする。</p>