

令和三年度 苦情（要望）・対応

苦情及びサービス要望等の解決結果については、個人情報に配慮し記入しています。

会議終了後回収させていただきます。

（特別養護老人ホーム 合計2件）

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
R 3 年 9 月 1 6 日	S S 利 用 者 様 の 御 家 族 様	<p>S S利用者が帰宅後、職員に「そんなこともできないのか？バカたれ」と言われたと話され、今後のS S利用を拒否されているとのこと。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>S S担当者が訪問し状況再確認。御本人は今後のS S利用を「行きたくない」と言われ、家族としても残念かつそういうことを言う職員がいるのか？人を馬鹿にしているのか？と訴えられる。</p>	会議を開催し再発防止策を検討	御本人のケアに関わった全職員に事実確認し、結果として御本人に対する暴言等は確認できなかったが、日頃のケア場面において高圧的な声掛けを行ってしまっていることで誤解を招いた可能性がある。適切な対応をさせて頂くことが職員のあるべき姿であり、日頃から丁寧な言葉かけや対応を意識できるよう、原因究明及び職員教育を行っていく。

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
R 3 年 1 1 月 1 1 日	利 用 者 様 の 身 元 引 受 人 様	<p>①入所事前説明（料金概算説明）の際、高額介護サービス費（介護保険自己負担分が基準額を超過した場合、3か月後に償還される制度）に関する説明がなされていなかった。</p> <p>少しでも費用が安価になることについて説明しないのは、介護のプロとしてどうかと思います、とのご指摘を頂いた。</p> <p>②①の経過から、入所契約に関わる相談員を当該相談員以外にすることを求められた。</p>	会議を開催し再発防止策を検討	<p>①相談員2名にて会議し、①家族様の心情理解とお詫びを行うこと②料金概算説明における説明書面の変更（高額介護サービス費等利用料等減額措置に関する説明の追加）</p> <p>②入所契約当日は相談員複数名にて対応させて頂く方針とした。</p>

ケアハウスやすらぎ 令和3年度苦情なし

（グループホームむつみあい 合計1件）

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
R 3 年 7 月	入 居 者 様 の 御 家 族 様	<p>入居者が転倒により頭部を打撲され、救急搬送した際、HPにて保証人様も同席して下さった。その際、Drより「（頭部の打撲なので）1週間から1ヶ月の間に急変があるかもしれない」との説明があった。</p> <p>診察終了後、職員がグループホームに帰所する旨を電話していた際、電話口にて「1週間から1ヶ月様子見なあかん、あんたのこのお父さんと一緒や」という伝え方をしていた。</p>	会議を開催し再発	<p>◎言葉遣いについては、『声のトーン、言葉選び、相手との距離感』を考察し、外部の方に不快な気持ちを抱かれないように改善に努めるように指導。</p> <p>◎受診結果をグループホーム待機者へ報告す</p>

20日	保証人様	<p>て「びっくりした」とのこと。</p> <p>保証人様は高齢の母親（入居者様）の事を心配されており、天理教を信仰している施設の職員として、その言い方・やり取りはどうかと感じられたとのこと。また、頭を打たれたような気持ちを抱かれたとのこと。</p>	防止策を検討	<p>る際は、今回のように入居者様と無関係な内容に触れるのではなく、『検査内容・診察結果・帰所の有無のみ』を簡潔に伝達し、帰所後に詳細を報告するよう指導。</p>
-----	------	---	--------	---

（在宅【訪問介護】 合計1件）

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
R4年2月9日	訪問介護利用者様	<p>やすらぎ園訪問介護を利用されているご本人から園に「当日の訪問予定時間になっても担当の訪問ヘルパーが来なかった」と事務所に連絡あり。管理者・責任者は共に休みであった。夕方に利用者様と連絡がつき、代替日の提案を行うも、利用者様の訪問希望日時と訪問可能日時が合わず（担当ヘルパーが別事業所の勤務日であった為）利用者様の希望日時に近い時間を提案するが「そちら側のミスであるのに、都合が合わないと言うのはおかしい。私の希望日時に来てほしい」と言われる。担当ヘルパーが別事業所の兼務変更をし、利用者様の希望日時に訪問することとした。訪問翌日、担当CM・管理者が訪問し、謝罪。利用者様は「訪問忘れよりも、その後の対応に納得できなかった」とのこと。</p> <p>本来であれば、訪問忘れ等があった際には、事業所として本人様の希望を伺った上で、代替の調整等を行うべきであったが、それがルール化できていなかった。</p>	会議を開催し再発防止策を検討	<p>①2/16に管理者と責任者で対応会議を開催。月初めに当該スタッフに訪問予定表を配布しているが、月途中の変更は伝達のみになっていたために変更分の対応が上手く出来ていなかった。今後は責任者が確実に訪問確認を行うことにする。</p> <p>②トラブルが起きた際のフローチャートを作成し、報告や対応相談の手順を明確化して、個人で対応せずに事業所内で共有しながら対応する事を標準化し徹底することにする。</p>