

令和2年度 下半期(10月～3月) 苦情・要望受付内容

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
ケアハウス大光園	R2.12.7	入居者	職員	風の強い日に窓も開けていないのに、部屋に砂が入り込みテーブルや床がザラザラとするとの相談があった。	マンション施工はロスナイ換気を行うため、風の強い日、特に西向きのお部屋の方に砂が届いてしまうことがたまに有るので、この時期だけ蓋をする事にし、入居者へお伝えし、理解していただいた。
	R3.3.20	入居者	意見箱	屋上の物干し場の数が少ない。また、入居者同士の場所の取り合いがあり使用しづらい。	物干し台を増設。「ここは皆さんが使える物干し場なので仲良く使いましょう」とのお知らせを貼り付けた。
桑の実中央ヘルパーステーション	R2.10.22	介護支援専門員	サービス提供責任者	お味噌汁の具(野菜)のカットの大きさをお願いしていたより大きすぎる。おかゆが予約炊飯されていなかったと娘様より介護支援専門員に連絡が入る。	サービス担当者、責任者が話を聞きお詫びし、担当ヘルパーに再度同行指導する。
	R3.3.9	ご利用者の娘	サービス提供責任者	退室時「体位変換」のボタンが押されていない。周知して欲しい。	サービス担当者責任者が話を聞きお詫びし、担当ヘルパーに再度手順を指導する。
デイサービスセンター さくら	R3.1.7	ケアマネ	所長	ご家族がご利用者の帰りの送迎の時に、デイ職員から内出血を発見した件の報告を受けた。その報告の仕方に、転倒したことに気が付かなかったのかと責められたような気持ちになった、とご家族が落ち込んでいる。	所長よりご家族に電話連絡し、謝罪する。今後はより丁寧な報告ができるように、担当相談員からの報告を徹底することとした。
24時間ホームケア ほほえみ	R3.3.16	ご利用者の長女	副主任	デイサービス利用日にデイサービスの出欠を確認し、ご利用者本人に連絡していただくことになっていたが、本人が間違っで長女に電話をしたことで、ほほえみでは電話をしてくれないのかと要望を受ける。	今後は、事業所側でご利用者に出欠確認後、デイサービスへの電話をするということでご理解いただく。
	R3.3.26	ご利用者の長女	副主任	ご利用者の携帯電話の電源が入っていない為、連絡が取れなくなっているとのことで、携帯電話を確認後充電をして欲しいと要望を受ける。	今後は、事業所側で携帯電話を充電する日を決め、充電をなるべく切らさないようにすることをご説明し、ご理解いただく。
	R3.2.3	ご利用者	副主任	福祉の森のご利用者より、緊急事態宣言下でも外出して食事をしたいと申し出あり。施設のルールとして、感染症対策の為、許可できない旨を伝えると納得できないと憤慨される。	突発的な外出依頼が多い為、他法人の有料サービス事業所を利用し、外食ではなく持ち帰りができる物を購入され、施設で召し上がって頂く事でご理解いただく。
グループこころ	R3.1.30	入居者の長女	ユニット長	ケガの報告を頂くのはいいが、緊急事態宣言中の面会中止で実際に確認することができない。写真を送ってもらうことはできるか？	ご本人の生活状況を詳しくお伝えし、大きいアザのみ写真を送付することでご納得される。
	R3.3.26	利用者の長女	所長	父からデイの帰りの送迎時、自宅のポストから手紙を取るとき時間が掛かっていると「早くしろよ」とスタッフから言われ、いつもなら玄関の中まで付き添ってくれているのにそのまま帰ってしまったと言っているの、状況を確認してほしい。	娘様に謝罪し、状況確認と指導を行うと伝えると「お願いします」とご理解いただく。
くわのみクリニック 通所リハビリテーション	R2.1.22	ご利用者の長男	所長	申出日に当たる1月22日は受診のためデイはお休みすると連絡を受けていて、お迎えに行く介護職員も、このことは把握しており、直前までその予定で対応をするはずであったが、なぜがお迎えに行ってしまう。その場では特に苦情を受けることはなかったが、後に、このことに対しご長男から電話にて『今日は休むとそちらの相談員に伝えているはずだが、その連絡を受けていないのですか、これでは何のために連絡を入れたか分かりはしない。なぜこういうことが起きたのかきちんと説明してほしい』と、立腹したご様子がみられた。	デイの所長がこの連絡を受け、ご長男に謝罪をする。迎えに行った介護職員から詳細を確認した後、改めてご連絡をさせていただきますと答える。迎えに行ってしまった介護職員から理由を聞いたところ、この送迎のコースに行くことが多く、いつもの流れで迎えに行ってしまったとのこと。ご長男に連絡を上記の理由をそのまま伝え、今後このようなことがないようにと再度謝罪をさせていただいたところ、『連絡が伝わっていなかったというわけではないのですね、そういうことだったら大丈夫です』と、笑って許していただける。終礼にて、今後同じようなミスがないように、送迎に行く職員は、次に迎えに行く利用者を十分に確認して行くようにと、所長より注意を行う。
本郷希望の丘	R3.1.3	ご利用者の娘	主任相談員	1月3日の窓越面会時、ご本人より「12月10日にお寿司を出し忘れて捨てられた」との訴えを娘さんに話され、娘様から「忘れることは仕方がないが、そうであったら教えてほしかった。本人は食べることを楽しみにしているの」との苦情を頂いた。	苦情を受けた主任が謝罪をして、詳細について聞き取りをし、後日報告をする。昼食を止めておらずに提供していた。その後お寿司があることに気づき夕食の時に寿司のネタだけを取ってご飯に乗せて提供していたとのこと。今後はこのようなことがないように申し送りを徹底する旨をお伝えして了解を頂いた。