

平成24年度 苦情受付状況

あしたかホーム

在宅部門

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
2013年4月14日	通所介護	昨日、ベッドに寝る際に左足の指が紫色になっていることに気づき、本人に確認するとデイサービスでの入浴時になったと答えた。その状況を教えて欲しい。また、目配りが他事業所と違うのではないかと、改善して欲しいと。	自宅訪問し、謝罪するとともに部位を見せて頂く。入浴時の状況確認をし、連絡をすることを伝え帰園する。浴室のマットに足が引っ掛かったと思われる。マットの変更をする対応をとった。病院受診をしていただいたが骨折はなかった。
2013年4月28日	短期入所生活介護	SS退所後、荷物のバッグの中が散らかっており、使用済みと思われるバットも入っていた、とFAより連絡がある。	連絡を受けた際、退所時の荷物準備が不十分であった事を謝罪する。また次回から、より気を付けて行く事を伝えると「分かりました、その様をお願いします」と納得して下さる。今回苦情のあったご利用者様は、ご自分で荷物の中の衣類を出したりしまったりする方なので、退所準備後にバッグの衣類を触り、使用済みのバットをしまった可能性が高い。退所時、荷物準備の職員の外に受け職員も加わったダブルチェックを行い、入所時と同じ状態で荷物をお返すように心がけて行く。
2013年6月23日	短期入所生活介護	6月23日昼食後、トイレに行こうとした際、SS内の4か所の共同トイレが全て使用中であったため、なかなか排泄が出来なかった。自室のポータブルトイレを使用しようとしたところ、排泄物の片付けが出来ておらず不快な思いをした、と本人よりあり。	主に謝罪をし、すぐにポータブルトイレの清掃を行う。トイレが混雑する時間帯であったが、主がトイレを探している事に職員が早めに気付き対応をする必要があった。職員に今回の件を周知し、居室が共同トイレに近い利用者様は居室トイレへ誘導するようにし、混雑を緩和していくようにしていく。ポータブルトイレに関しては、夜勤職員が片付けの担当になっているが、夜勤職員だけのチェックではなく、他の職員、特に朝のベッドメイキングの担当職員は必ずチェックを行うようにしていく。
2013年8月1日	居宅介護支援	私たち家族と合わない。この間、言い合いになり、次の日も事務連絡の電話があり言い合いになっても謝罪がなかった。ケアマネが事業所よりでなく、事業所よりで話をしていた。ケアマネジャーをあしたかホーム内で担当を変更して欲しい。	8月1日、電話で謝罪。 8月10日、新担当ケアマネジャーと管理者で自宅訪問し謝罪。担当ケアマネジャー変更となる。
2013年4月28日	短期入所生活介護	退所後、荷物のバッグの中が散らかっており、使用済みと思われるバットも入っていた、と家族より連絡がある。	連絡を受けた際、退所時の荷物準備が不十分であった事を謝罪する。また次回から、より気を付けて行く事を伝え納得して下さる。退所時、荷物準備の職員の外に受け職員も加わったダブルチェックを行い、入所時と同じ状態で荷物をお返すように心がけて行く。

訪問介護・地域包括支援センターは苦情処理なし。