

平成25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
平成25年5月13日	施設入居	入居者家族より、居室環境について、下記の指摘がある。 ①居室内タンスの上に畳んでいない上着があった。 ②洗面所が水びたしだった。 ③障子が破れたままである。 ④車椅子クッションに食べかすがついていた。 ⑤居室内に他人居者の物が置かれていた。 以上のことから、「お世話をしっかりしてくれているのか？母が寂しい思いをしているのではないかと心配になる。お金を払っているのだから、しっかりやってほしい。」	すべての指摘に対して謝罪し、至急改善させて頂くことを約束する。また、「他の方のお部屋はどうなっているのか？」との指摘もあったことから、個人の問題ではなく、入居全体の問題として捉え、環境整備・整容について取り組むことを約束し、納得していただく。その後、環境整備・整容に改めて取り組み、面会時など「よくなった」との言葉を頂く。

短期入所部門

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
平成25年4月13日	短期入所生活介護	短期入所利用後、利用者本人より「もう短期入所には行きたくない」と訴えあり。家族が話を聞くと、ポータブルトイレ介助時にドスンと移乗されたとのこと。家族より、本人の身体の状態や介護状況を短期入所全体で十分に理解してほしいと担当ケアマネを介して苦情ある。	短期入所副主任、相談員にて利用者宅へ訪問し、本人、家族に謝罪する。利用者の介護状況について、周知、徹底する事をお伝えする。 実際に介助を行ったと思われる職員に対しては、利用者に適した移乗方法があることを伝え、指導を行う。
平成25年4月22日	短期入所生活介護	利用者本人が帰宅後便失禁をされておりズボンまで汚れていたが、 ①なぜトイレ介助をしてくれないのか ②便失禁をしていたのであればなぜ送迎の車内で臭いに気付かないのか説明をして欲しい、と家族より申出ある。	短期入所相談員が家族より自宅への訪問は遠慮されたため電話にて対応を行う。 ①送迎前にトイレ介助を行ったが送迎時間の関係で待ち時間ができ、その間にご自分でトイレに行かれた様であったが、見守りが出来ず確認が行えなかった。 ②車内では便臭を感じなかった。 上記を伝え、併せて気配り、配慮が足りずご迷惑をお掛けしてしまったことへの謝罪を行う。 トイレ介助時は必ず見守りを行うことを周知する。
平成25年5月28日	あしたか通所	5/8デイサービス利用後、大切にしていたペンダントが紛失してしまった。 5/10 上記の報告を電話にて受ける。その際デイ責任者不在の為、勤務中の職員にて捜索対応するも発見できず一応の納得を得る。 5/28 担当CM訪問時上記の問題が放置されていると申出がある。	5/29 紛失当日に勤務していた職員全員に聞き取り調査を行う。ペンダントの所在を把握している職員はいない。 18:00 利用者宅を責任者が訪問し謝罪する。主の私物には触れない等取り決めをし、ペンダントの捜索を続ける。 1週間捜索するも発見には至らず、本人、家族からはサービス事業者の変更も検討するとの返答を得る。
平成25年7月22日	あしたか訪問	7/15にヘルパーが訪問した際、一緒に窓拭きをした。利用者が拭き方を説明した通りにヘルパーが拭かず拭き方も雑だった。 ヘルパーは自分の体調不良を訴えた。体調不良を訴えるヘルパーには来て欲しくない。	7/29に別のヘルパーが訪問した際、「前回来たヘルパーには来て欲しくない。」と言われる。後日管理者より利用者へ確認の訪問依頼をするが「来るまでもない。ただヘルパーはもう来ないでくれ。」と言われ電話での対応となった。ヘルパー本人にも状況を確認した上で訪問担当から外す。ヘルパー本人には利用者への態度、言葉遣い、話す内容に注意するよう指導する。