

平成26年度 苦情受付状況

原高齢者福祉センター(通所介護・訪問介護・居宅介護支援・地域包括支援センター)

通所介護

平成26年度の苦情件数はゼロ。職員の苦情に関する意識向上を目的とし、平成26年度からクレーム・トラブルに関するヒヤリハット報告を職員に取り組ませている。今後も苦情に発展する前段階で対応ができるよう努めると共に、利用者やその家族とのコミュニケーションを通じた信頼関係作り継続して取り組んでいく。

訪問介護

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
6月7日	訪問介護 (はらヘルパー)	新規職員と2名で訪問中、ヘルパー同士の会話の内容を利用者が自分への侮辱のように感じてしまい、後日「職員の言葉遣いが悪い。」との苦情がある。	主任から当該職員へ指導を行い、申立利用者の担当から外す。
6月28日	訪問介護 (はらヘルパー)	申立利用者から訪問を拒否された職員を訪問させてしまったことがきっかけとなり、曜日変更希望となったが、希望する曜日に対応ができなかった。	担当ケアマネージャーと相談し、他事業所に変更となる。
1月29日	訪問介護 (はらヘルパー)	介助中利用者の足を踏んでしまう。次の日主任が訪問したところ、夫から「昨日から足を痛がっている。足を踏まれたからではないか」と申し出ある。	すぐに主任同行にて病院受診をし、足の痛みは関節炎からのものと判明する。夫にも納得していただいた。 ※病院受診をした為、沼津市に報告済み。

居宅介護支援

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
7月30日	居宅介護支援	「自分の必要な時に必要なサービスを受けることができない」と利用者本人が沼津市長寿福祉課へ苦情。長寿福祉課より問い合わせあり。	サービス事業所も早い段階で利用者対応に難色を示している傾向あり。事業所と情報を共有し、統一した内容で対応。 サービス利用をさせず本人の気持ちに寄り添うようにし、管理者も同行し再度介護保険の説明をする。双方の気持ちが寄り添うことで、計画に沿ったサービスが実施され、平成27年2月に本人より介護保険サービスを利用せず頑張っていくと連絡あり、終了となる。
10月9日	短期入所	疥癬の陰性の診断が出ているのにショートの利用ができなかった。完全個室で隔離する対応に対して不満を感じ、サービスの利用を中止。陰性なのに利用できない理由を知る権利があると苦情。	当該ショート事業所担当者と事業所施設在宅課長が、説明の為自宅に訪問することとなる。

地域包括支援センター

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
8月1日	地域包括 (はら包括)	病院ソーシャルワーカーから「入院中の患者の施設入所の相談にはら包括の職員が対応してもらえなかった」と沼津市訪問調査員へ苦情。長寿福祉課より問い合わせがある。	言葉の行き違いがあった様子。 施設入所手続きは家族が行うように伝えたとが、包括は協力できない家族で対応するようにと捉えていた。 互いの確認と説明不足が原因、施設入所の相談には応じることができると伝える。