

平成27年度 苦情受付状況

ぬくもりの里

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
10月1日	短期入所部門	利用者の長女より、家族の面会時に居室ベッドの下に埃が溜まっていたが掃除はされていないのか？また、いつも同じ服を着ているが着替えていないのか教えて欲しい。	現場職員に確認し謝罪。定期的な掃除以外にも随時、掃除を行うことを徹底する。また、毎晩着替え翌朝には違う服にすることを徹底する。
10月7日	短期入所部門	利用者の次女より、利用から帰宅した際に定期的に使用している血糖値の測定器に針が付けっ放しになっていて驚いた。どのような管理がされているのか、管理の徹底をお願いしたい。	速やかに謝罪し、使用後の針の廃棄について看護職員で徹底する。また、感染症のリスク等も踏まえ意識を高める取り組みをしていく。
10月27日	短期入所部門	利用者の長男の嫁が通所職員へ、利用者のセーターのタグに目立たないように名前を記入してあったのに、表面に大きく名前を書かれてしまっていた。これでは着させられない。	名前記入の仕方について謝罪する。確認の結果、短期入所の利用時に記入した事も考えられ、私物の管理について担当・現場職員に周知し再発防止を徹底する。
12月2日	短期入所部門	利用者本人が担当ケアマネ訪問時に直接、短期入所利用時に職員に言葉遣いに対し不満を訴えたが、聞き入れず不満をケアマネに申し出るように言われた。今後、利用したくないと言われた。	現場職員に事実を確認し反省検討会を実施する。利用者には謝罪と反省会の実施を報告し了解を得る。
8月18日	もくせい苑	利用者の母親が施設職員に電話で、利用者が長期の休暇する事を職員に伝えた際に不快に思う言葉を掛けられた。	対応職員に事実を確認する。言葉の受け止め方に誤解があった事が解り言葉掛けについて研修等を行っていく事とした。
3月28日	あおばの家	匿名電話で、事業所の送迎車にあおられ急ブレーキを踏んでしまった。利用者も乗っているので安全な運転をして欲しい。	事業所内で事実確認するも心当たりは無かった。申し出が無いように安全運転に心掛けるように職員に徹底する。
8月26日	居宅支援	利用者の次女が担当ケアマネに電話にて、ケアマネが利用者と次女の間の事を長女に教えてしまい姉妹関係が拗れたので配慮に欠けている。	事実確認を行い謝罪する。職員に家族の事情等の配慮をするように周知徹底し、担当利用者に限らず事業所内の利用者全員の情報を共有していく。
8月21日	居宅介護支援	利用者本人より包括に電話で申し出があった。サービス担当者会議の開催日を当日に知らされた。訪問介護のサービス時間短縮について説明を受けていないので注意して欲しい。	事実確認を行い謝罪する。事前に本人を交えて計画を立てるなど本人の同意を元に計画等する事を周知徹底していく。

1月27日	居宅介護支援	利用者の長女が包括(他事業所)に、教えて欲しい事を質問しても答えてもらえない。サービスの予定が家族の希望と噛み合っていないという申し出がある。	事実確認を行い謝罪する。サービス計画の中に本人・家族の意向に沿うように作成する事を周知徹底していく。
-------	--------	---	--