

平成28年度 苦情受付状況

あしたかホーム

居宅介護支援事業所

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
4月18日	居宅	担当のケアマネが、利用者のサービスについて、他の利用者の前で本人に話し不快になった。他のケアマネに代わって欲しいと相談があった。	居宅責任者が謝罪する。また包括の担当者が、本人と家族が希望するタイプの別の居宅のケアマネを紹介し担当を変更した。
6月27日	居宅	担当ケアマネが、家族の置かれている状況や意向を汲んでくれない。別のケアマネに、担当を変更してほしい。	本人から事情を聞き、誤った情報を伝えたことを確認。居宅責任者から謝罪し担当ケアマネを変更した。
9月28日	居宅	利用者から「ケアマネが約束した時間に来ない。今までも自分の都合ばかりを言い、信用できないと感じていたのも、担当を代えてほしい」との電話連絡がある。	居宅責任者でが自宅に謝罪に伺い、不快を与えたことをお詫びする。

上記他4件あり

通所介護

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
4月29日	通所介護	送迎時、根方街道を走行中対向車が左折しようとして大きく膨らみ、衝突を避けるため、運転手がブレーキを踏んだ際、車椅子にて乗車していた利用者が車椅子からずり落ちてしまった。その際シートベルトをしっかりとっていたのか？安全確認をしっかりとっていたのか？との意見有る。	翌日、申し出人、ケアマネジャーとデイ職員でカンファレンスを行う。乗車時の安全確認、安全運転の徹底を約束する。
5月23日	通所介護	見慣れない油絵が自宅にあり、本人に聞くと「デイサービスの知り合いから1万円で買った。」と話す。デイサービスでは物品の売買やお金のやり取りは禁じられているのはずであるが納得行く説明が欲しい。	利用者に事実確認をすると、デイサービスでのやり取りを禁止されたため、郵送したとのこと。双方に再度、金銭や物品の授受は遠慮していただくよう伝える。申し出人へ同様の内容を説明すると、再度金品授受の禁止を利用者に周知することで納得を得る。
8月22日	通所介護	要支援の利用料が月額である事が納得できない。1回でも8回でも同じなのはおかしいと思う。他の利用者も口々に同じことを訴えているとの意見有る。	ケアマネジャーと責任者が同行訪問し説明を行う。突発的なお休みではない場合は振り替え利用もできることを提案する。来年度からは総合事業に移行されるので、料金体系も変わる事を説明する。
12月22日	通所介護	12月23日の利用時は催事がありベッドで休む事ができないと聞いた。母は体調が悪く休む時間が無いのなら利用したくないと言っている。催事の場合、ベッドで臥床できないのは本末転倒ではないか？規模を縮小するなり配慮して欲しい。	あくまでも普段通りの対応ができない事を説明。静養室も別に用意してある事も説明する。
12月27日	通所介護	デイ到着後、立ち上がりに介助が必要であり、難儀していた。職員に介助を頼もうとすると職員から「口で言ってくれなきゃ分からない」と言われた。職員教育をしっかりと欲しい。	責任者から、職員教育の不足を謝罪し教育の徹底を約束する。

短期入所生活介護事業所

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
11月28日	短期入所生活介護	ケアマネジャーより短期入所の予約を頂いた際、予約の手順を把握されていない様子がこれまでも見られていたため、再度伝えたとこ、あしたかホームからケアマネジャーへの指導と捉えられ憤慨されてしまう。	ケアマネジャーがあしたかホーム来所時に副施設長、ショートステイ相談員にて謝罪し理解を頂く。後日、ケアマネジャーの事業所を訪問して再度謝罪を行い終了する。
2月9日	短期入所生活介護	ショートステイ退所後、家族から報告を受けたケアマネジャーより、①下義歯が装着されておらず入れ歯入れの中に入れられていた、②体位保持のためのクッションやタオルが入所時と違う状態になっていた、③座位時にはヨダレが垂れることが多いので前掛けを使用していた、との意見あり。	担当ケアマネジャーへ謝罪。家族へすぐに連絡をさせていただき、謝罪を行う。次の利用の際に再度家族に直接謝罪をする。

その他

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
6月2日	訪問介護	今沢団地内の駐車禁止場所に駐車してしまい、団地事務局から苦情の連絡ある。	ヘルパー主任から謝罪の電話をする。車を止めた当事者から謝罪して欲しいといわれ、改めて当該ヘルパーから謝罪電話を入れる。