

平成28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19日	短期入所	利用者が娘にショートステイ利用中に介助をお願いしたが「自分でやってください」と無表情で淡々と断られ職員の態度が怖かったと話をした。改めて欲しい。	当該職員に事実確認をして謝罪する。またグループ内職員に言葉遣い等の接遇についてグループ会議時に勉強会を行い指導すると共に全職員に周知し再発防止に努める。
10月22日	短期入所	視覚障害のある担当利用者の面会で来園した際に他の利用者と職員がオシボリを担当利用者に投げつけていた。また本人より時計を隠された等、ここにはいたくないと泣いていた。どのような事なのか確認したい。	速やかに謝罪する。職員に事実確認を行うが申し出事実の確認がとれず投げつけた行為について不明確である。時計については視覚障害に配慮しながら対応していたが置き場所の変更をしたために隠されたと思われる様子であり、配慮に欠けていた事を職員に周知する。
4月25日	居宅介護支援事業所	担当のケアマネの言葉遣いは優しい感じがするが話しの内容は冷たく感じこちらの思いを汲み取ってもらえていないので担当ケアマネを変更して欲しい。	担当ケアマネに申し出を報告し謝罪する。事業所内のケアマネ間で調整し担当を変更することを意識すること等を学べるように施設内での交感研修を実施し再発防止に努める。
7月4日	居宅介護支援事業所	担当のケアマネから会議の日程を急に変更された。他、常識的なことが解らず不安を感じている。ケアマネの仕事は何をするのか説明して欲しい。	担当ケアマネに申し出を報告し謝罪する。ケアマネの役割について説明する。他事業所とも連絡を取り対応等を確認し再発防止に努める。
3月10日	プレーグおおひと小規模特養	外泊をした際に薬がなかったが職員から説明がなく不快な思いをした。しっかり説明をして欲しかった。	事実確認を行い謝罪する。介護、看護職員間での連携を密にして情報の共有を怠らず家族に納得のいく説明を行い再発防止に努める。
5月10日	プレーグおおひと短期入所	サービス利用時に入浴をしなくて良いことを約束していたが入浴をして帰ってきた。本人は泊まりに行くのは嫌だと話したとのこと。	事実確認を行い謝罪する。約束されていたことを共有し、不快のないサービスを提供できるように職員間で統一し、利用者、家族の思いを十分に尊重するように努める。
5月25日	プレーグおおひと短期入所	サービス利用時に転倒し骨折してしまい入院したが状況の説明等が足りず家族が大変な思いをしたが、それに対する配慮も足らず誠意が見られない。	上司が訪問し直接謝罪する。事故後の様子についてご家族も把握できるように情報を集めて状況説明を行い、相手の方が納得できる対応に努めた。