

通所介護

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
9月16日	通所介護	毎回、帰宅時の送迎で1番最後になってしまう。15:30に送ってもらっても帰宅時間が遅くなる。そちらの都合も分かるが何とかして欲しい。	次回から送迎の順番を変更して対応することを説明する。車の台数を増やす等の解決策を提案し納得を得る。
9月22日	通所介護	連絡ノートの写真にアップで写る事があまり好きではない。一週間に一回程度で全体的に写っている写真を撮って欲しい。	個人記録なので、一人で写っている写真を使っていた。今後は、個人情報保護を踏まえ全体的な写真を使用していくことを伝える。
11月16日	通所介護	家族より、デイの利用中に他利用者からお金を借りたようだ、誰に借りたか分からなくなってしまったので確認して欲しい。	お金の貸し借りは禁止している事を伝え謝罪する。返金を確認し再度お金の貸し借りの禁止をお願いする。
11月27日	通所介護	家族より、連絡ノートを読んでいないと指摘あり。毎回、自宅での様子や利用時の要望を記載してくれている事への対応ができていなかった。	今後は連絡ノートの記載事項を確認し確実に返答できるよう徹底する。
11月27日	通所介護	家族より、帰宅すると用意したパットとは違う物を使用していた。利用の際はどの位パット等を用意すれば良いのかわかりたい。	通常時のパット枚数をお知らせし、了解を得る。また、連絡ノートに担当者のお名前を記入し連携をとるようにして行く。
2月14日	通所介護	入浴直後に意識消失、痙攣があり10秒程度で回復される。家族に伝えると以前にも同様の事があり長湯させないよう徹底して欲しい事を伝えてあるにも関わらず起こるとは、連携等に不信感を持つと指摘される。	入浴表に短時間浴を明記する。入浴担当者はリスクを把握し確認する事を徹底する。
2月19日	通所介護	事業所に預かっていたフォークを紛失し、代替え品を用意するも使い勝手が違うとの事。家族にも確認するが本人が使いにくいと言っている、同じ物を用意して欲しい。	同じ物を購入し謝罪する。今後は預かり品に名前を記載する。保管場所の統一と整理整頓を行う。
2月26日	通所介護	16:30頃、「根方街道から住宅街に入った道で、車同士ですれ違う際、運転手の態度がいつも悪い。お年寄りの送迎をするのが、そんなに偉いのか」とお叱りの電話が入る。	電話にて謝罪する。今後、安全運転+ゆずり合い運転を徹底する。
3月1日	はら通所介護	朝の送迎時、利用者の乗り込みの際、自宅前に駐車道を塞ぐ形になった。自家用車で通りかかった地域住民から朝の忙しい時間に大きな車に道を塞がれて通行できなかった。また、高齢者が乗り降りしているのわかっていて、乗り降りが済んだら速やかに車を動かして道を譲るべきではないか。とお叱りの電話がある。	謝罪し、送迎時には他の車が通れるような配慮をすることを徹底することとし、納得をいただく。

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12日	居宅支援	ケアマネジャーの知識不足でヘルパーの利用で自費が発生してしまつたので謝罪して欲しい。また、あしたか居宅は不正請求をしているかも知れないので市の方で調べて欲しい。	千本包括からの委託ケースであり、地域ケア会議を開催し、ケアプラン内容の確認とサービス利用についての本人の署名捺印がある事を確認していただく。
5月1日	居宅支援	FAXが誤送信されてきた。今後間違えないで欲しい。	電話番号の入力に不備が無いか送信前に液晶の表示番号を確認する。
9月8日	居宅支援	訪問の予定時間になっても担当ケアマネジャーの訪問が無い。	自宅訪問して謝罪する。

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
1月10日	地域包括支援センター	職員の言葉遣いが友達言葉や上から目線の感じが見受けられる。改めて欲しいと地域関係者から電話がある。	愛鷹地区社協会長はじめ役員の方々に謝罪する。

小規模多機能

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
4月14日	小規模 多機能	利用者の主治医から事業所に電話がある。事業所から「左足が化膿している」と言われたと本人・家族が受診に来たが、診察の結果、化膿はしていない。先月末から爪白癬の治療を行い外用薬が処方されているが、それを事業所の職員は知っているのか？治療中に赤味が出る可能性もあるが化膿はしていないので、職員全員に周知して欲しい。また「化膿している」「膿んでいる」といった言葉は、利用者や家族には使わない方がよいとの指摘を受ける。	電話口および直接主治医を訪ね、謝罪する。医療的なことに関する、利用者・家族への言葉の使い方についてアドバイスを戴き、また現在の治療に関しての説明を受ける。家族へも連絡し謝罪する。
9月17日	小規模多機能	泊り利用からの帰宅時、荷物の中の衣類が足りず確認をしたが、本人がパンツとズボン下を2重に履き4枚も重ね着をしていた。またズボン下が下、パンツが上と逆に履いていた。本人一人ではきちんと着替えを行うことができないので、着替えの時は気をつけて見て欲しい。	自宅訪問し、職員の対応・確認が不十分であったことを家族に謝罪する。本人に必要なケアや支援の内容を職員間でしっかり情報共有し実施すること、泊り利用中の荷物の管理・チェックは職員の方でしっかり管理を行うこと、着替えや排泄の介助に拒否がある場合、対応を工夫しながら適切なケアを行っていくことを職員間で周知・確認した。

施設入居

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
4月13日	施設入居	面会時に家族より、「前回月曜日に面会に来た時と同じ服を着ている。お風呂に入っていないのですか?」との苦情ある。	職員がその場で謝罪後、家族に苦情担当者から入浴予定曜日がずれてしまったことを説明すると共に謝罪し承諾を得る。
5月8日	施設入居	面会時に家族より、前回4/13の苦情後、週2回入浴が実施出来ているのか確認に来ているのに1回も入浴予定曜日に入れてもらえてない。入浴実施の間が1日だったり4日だったりするのはどうかと思う。本当にお風呂に入れてもらっているか不信に思う。との苦情ある。	苦情担当者より家族女に謝罪。家族より4月から現在までの入浴実施日、現在から6月までの入浴予定日を書類にして欲しいとの要望あり、来園時に今後改善していく旨を伝え書類を渡し承諾を得る。
9月10日	施設入居	ターミナル支援中の入居者の呼吸状態変化あり、家族が来園し本人に付き添うが、「リビングの方から職員の大きな笑い声が聞こえてくる。こちらは、生きるか死ぬかの状態なのに、家族としては不快な思いだ。仕方なく笑う場合もあると思うが、小さな声にしてほしい。注意してくれ」との苦情がある。	その場で、配慮が足りなかった事を深く謝罪する。職員に家族よりの指摘を伝える。
10月26日	施設入居	入居者食事のため、ティルト式車椅子に乗車。除圧と体のズレ修正の為、職員2名にて主を左右から上方に引き上げる。主に疲労感ある為、食事中止し食食用エプロン外すと、主の右袖がめくれれており、前腕部に2センチ大の半円形の表皮剥離を発見する。看護師へ連絡し処置行う。	ユニット副主任より家族に電話連絡し、謝罪を行う。家族より、以後、注意を払う様に意見をいただく。
1月10日	施設入居	介護相談員より館内巡回後に、「2階南ユニット廊下の掲示写真の1枚に入居者の方がポテトチップを上下口に咥えているものがあるが、如何なものか?意図は何なのか?介護相談員の報告会でも訊いてみたが、家族が見たら不快に思うという意見やレクリエーションの一環ではないかとの意見もあった。入居者の方が笑顔ではないし、他の写真と比べても違和感があります」との指摘を頂く。	この件について早急に掲示写真を撤去し、他ユニットについても不適切な掲示物ないかを確認する。また今後、このような掲示物がないよう職員を改めて教育、指導する。