

平成29年度 苦情受付状況

みはるの丘浮島

| 受付日 | 対象サービス | 苦情内容 | 対応・解決 |
|--------|---------|--|---|
| 4月25日 | 入所 | 家族より、移動美容院利用について、利用後に領収書が入っていたが、利用時は家族に確認してほしい。領収書の件で確認を職員にしたが即答できない為、後日連絡すると言われたが連絡がない。 | 移動美容院利用は、本人から希望あった時は相談員から家族に連絡し確認後に利用する。今後、費用が掛ることについて、事前に確認しておき、利用時も都度確認する。 |
| 6月3日 | 訪問介護 | 記録票の身体介護の項目に、身体に触れられていないのに、チェックが入っているのはおかしい。拭き掃除と一緒にしたら、体調が悪かったのにもっと悪くなったと利用者本人から申しである。 | 記録票のチェックを職員間で統一し、利用者にも再度わかりやすく説明する。身体面の体調不良だけでなく精神的な面も考慮し、一緒に掃除を行うかどうかを本人に確認して掃除を実施する。 |
| 8月17日 | ショートステイ | 家族よりショート職員ではなく、宿直職員より家族へ状況報告をいただくが、本来はショート職員からではないか、また言葉遣いが悪かったとの申し出ある。 | 利用者家族に、状況を確認し謝罪する。今後はショート職員へ電話を転送することを徹底していくと説明をする。 |
| 10月25日 | ショートステイ | 家族より経管栄養の点滴筒の中が汚れており、清潔な状態で返却されなかったとの申し出ある。 | 経管栄養の点滴筒の消毒と洗浄が不十分だったこと・汚れの確認不足だったことを家族に謝罪し、今後は徹底する旨を説明する。 |
| 10月26日 | 訪問介護 | 利用者本人より、本人の意思を確認しないで、いたんだ果物等をヘルパーが捨ててしまった。今後はその様な事が無いように改めて欲しいとの申し出ある。 | 今後は利用者と一緒に確認し、処分するかどうかを決めていただくようにすることで了解いただく。 |
| 11月6日 | 居宅 | 家族より、ケアマネジャーからショート利用日数を説明なく減らされ、言い方も上から目線であり不快であるとの申し出ある。 | 経緯を謝罪する。担当ケアマネジャーを変更し、サービス利用における意向を再確認した。今まで、離れて住んでいる家族とサービス内容を確認していたが、今後同居の主介護者とも確認するようになった。 |
| 3月23日 | 入所 | 家族より、介護士による過度なスキンシップは本人も嫌がっている為、やめてほしいとの申し出ある。 | 介護士、入所者本人に確認し、家族の訴えの通りのことが過去にあり家族、入所者に謝罪し、今後このようなことがないように指導する旨を説明し納得される。 |