

平成30年度 苦情受付状況

あしたかホーム

通所介護

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
4月28日	通所介護	足の指間にガーゼが挟まっていなかった。水虫のため、入浴後ガーゼをいつもしてくれているのに今日は出来なかった。気をつけて欲しい。	担当者に確認し、謝罪する。今後は看護師だけでなく、介護士も処置の内容を把握し、行った処置は記録に残す。処置道具は出来るだけ持参して頂く。
6月1日	通所介護	前回利用時、連絡プリントに「デイ通信を配布しました」と記載があったが入っていなかった。本日必ず配布して欲しい。	謝罪し、配布する旨を伝える。今後は配布数が少なくなってきたら、一覧表から未配布の方を抜き出し、直接デイ通信に名前を書く。
11月6日	通所介護	宅配弁当をデイ帰宅時本人に渡すよう依頼したが、渡して貰えなかった。今後は徹底して欲しい。	対応を周知徹底できていなかった事を伝え謝罪する。再度対応を周知し再発防止に努める。
2月26日	通所介護	連絡プリントに前回、前々回の排尿量の記載が無いから書いて欲しい。	排泄表から前回、前々回の排尿量を記載する。職員全員が記録する事を把握していなかった為、再度、記録しプリントに記載する事を徹底する。

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2日	居宅	家族がケアマネジャーに、「親の世話は子供がするものだ」と言われて傷ついた、との市の介護保険課へ苦情があった。ケアマネジャーには謝ってもらったが、気持ち治まらず悲しかったので市に伝えた。と市の介護保険課から連絡がある。	申出人と担当ケアマネジャーに事実確認を行う。既に申出人に謝罪して、申出人も「ケアマネジャーや市が知ってくれれば特に対応は求めない」と話す。今後は配慮ある言動をすることを再確認する。
4月27日	居宅	希望のショートステイ利用ができない。こちらの話を聞いてもらえないように感じるので、ケアマネジャーを替えて欲しい。	ご家族に不満を与えたことを謝罪し担当変更する。
7月24日	居宅	ケアマネジャーが、認知症の本人のカレンダーには「担当者会議」と予定を記入しているのに、介護者の自分に連絡がない。勝手に話し合いをするなら関わらないで欲しい。	要支援の方であり、包括にも相談する。事実確認のうえ、事業所の他のケアマネジャーで対応してくれれば良い、謝罪の訪問も不要とのこと。今後は家族との連絡を密に行う。
11月3日	居宅	本人宅にあったケアプランの期限が切れているが、どうなっているのか。困っている訳ではないが連絡や訪問してくれているのを知りたいと利用者家族より連絡がある。	担当ケアマネジャーと委託元の包括に確認して、プランの短期期限が切れていたことを確認する。連絡し訪問のうえ謝罪、早急に遅れていた書類をお届けし納得いただく。

短期入所

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
2月4日	短期入所	体調不良のために緊急退所した利用者家族より、夕食時の薬がないと問い合わせがある。施設にて夕食後に服薬をしたことを伝えると、その旨、連絡がなかったため自宅でも服薬し、重複してしまったことが発覚する。「服薬は命に係わることなのでどうして教えてくれなかったのか」と、申し出がある。	関連職員に内容を確認し、謝罪する。緊急退所の際は対応する職員が、食事状況、服薬状況、処置がある場合は処置状況を確実に伝えるよう徹底する。