

平成30年度 苦情受付状況

みはらの丘浮島

通所介護

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
4月1日	通所介護	家族より、歩行器先のゴムがないため、デイサービスに問い合わせしたが、「デイ内や送迎車にもなく、自宅ではないか」と言われたが、結果的に送迎車内で見つかり、その連絡もすぐになかった。同様なことが2回繰り返されたため、担当ケアマネジャーに苦情を訴える。	問い合わせのあった時はすぐに答えるのではなく、1度預かり、職員間で共有し、送迎車やデイ内をしっかりと確認した後返答する。また、家族との連絡について、連絡のできる時間等も確認しておき、必要な連絡はすぐに入れる。

ショートステイ

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
8月20日	ショートステイ	家族より「本人が、怖い人がいるからショート行きたくないと言っているが、家族も用事があるため行ってもらわないと困るので、席を離すなどの配慮をして欲しい」と苦情を受ける。実際、利用者に精神疾患の方がおり、その方の言動に他の利用者からも不快感を示す方がいた。	利用者間で問題があった際は、可能は対策を検討し、また席の配置を調整するだけでなく、声かけ等でも精神的なフォローをする。

入所

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
9月25日	入所	家族より、本人が職員の対応について怒っていると相談受ける。夜勤職員が、ベッドを上下する際、テーブル上の物を落としたことと、頻回のトイレコールに対して30分前に行きましたねと言ったことを利用者が怒り、家族に苦情を訴えた。	物を落としてしまったことを改めて謝罪し了解いただく。トイレコールに対しては、利用者本人も気にしており言葉に気をつけることと、頻尿対策として医師に相談し服薬等で軽減していくことを、家族、利用者に理解いただく。