

平成30年度 苦情受付状況

ぬくもりの里

通所介護

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
1月22日	プレーゲおおひと通所介護	本人から今日はデイサービスの迎えが来なかったと聞いた。デイサービスに本当に行かなかったのか、なぜ迎えに来てくれなかったのか聞きたいと、利用者の家族から電話で申し出がある。	関連職員に内容を確認し謝罪する。利用日の確認作業の方法を再検討し、再発防止に努める。
8月8日	ぬくもりの里通所介護	デイサービス利用中、爪剥離してしまい、ケア内容に不信感ある。次の日も様子を見に来ないし、ケガをさせておいて無理矢理病院に行けと言われてもおかしいと利用者の家族から電話で申し出がある。	関連職員に内容を確認し謝罪する。ご本人や家族の意向を取り入れたケア内容にする。また、何か起きてしまった際は、最善の処置と細かな説明を行い、理解をしていただけるよう努める。

短期入所

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
11月15日	プレーゲおおひと短期入所	本人の認知症の件で相談したかったが、冷たい態度を受けた。ショートステイで預かってくれないと感じたと利用者の家族から電話で申し出がある。	関連職員に内容を確認し謝罪する。本人の状態確認はもちろん、ご家族様の思いにも寄り添った対応に努める。思い違いが起きないように、細かな説明と気持ちの受容に努める。
1月	ぬくもりの里短期入所	ショート利用時にお願いしていたことを口頭や連絡帳にて伝えたが、何もしてもらえなかった。それが原因で以前入院したこともあり、ちゃんとやってほしいと利用者の家族から面会時に申し出がある。	担当職員にて内容を確認し謝罪する。薬関係の為、ショート職員と看護師の連携方法を見直し、確実な申し送りに努める。

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
5月22日	ぬくもりの里居宅介護支援	ケアマネジャーや業者が言っていることと母親が言っていることが違い、判断がつかない。母親に話の内容を理解できるように説明してほしい。他の介護支援専門員に替えて欲しいと利用者の家族から包括に電話にて申し出がある。	担当ケアマネジャーに申し出を報告し謝罪する。介護支援専門員を交代する。誰がサービス内容の決定をしているのか等、見極めて支援が出来るよう努める。
7月15日	ぬくもりの里居宅介護支援	サービス利用予約が取れた、取れないと言いや、振り回されているがどういう事なのか。サービス利用の予約が取れたと言ったから、旅行の予約をしたが、急に取れないと言われた。キャンセル料をどうしてくれるかと利用者の家族から電話にて申し出がある。	関連職員に内容を確認し謝罪する。サービス利用予約を聞く際、伝え間違い、受け取り間違いが起らないように、何泊何日等日数の確認も行う。