

令和 4年度 3月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
3月9日	通所介護事業所	【利用者ご家族様から】 利用中に他利用者から「うるさい」と言われ辛い思いをした。辛い思いをしてまで通うことはない。本人が辛くならないよう改善してほしいと当事業所に相談がありました。	ご利用者及びご家族様に謝罪を行いました。ご利用者様が楽しみにしている作業の物音に対して他利用者が指摘した発言であったことから、ご利用者様が気兼ねなく作業できるテーブルを準備し他者からの干渉されない環境を提供します。
3月6日	特養	【利用者ご家族様より】 面会時、ご家族が利用者様の腕に皮下出血を発見。昨今の介護施設における虐待報道もあり、虐待が原因ではないかと不安と疑いを抱いた。どうしてこうなったのか事実が知りたいとご意見をいただきました。	介助に携わった職員全員に聞き取りを行う等の検証するも原因の特定までには至らなかったことを報告するとともに、皮下出血発見後の初動対応の遅れと不足、皮下出血を軽視してしまったことの深い反省とお詫びをお伝えしました。また、経過記録が不十分だったため、説明の際にご家族へより不安感・不信感を抱かせてしまったことについても重ねて謝罪を行いました。今後は皮下出血のレベルを問わず記録を残して経過を追うことや、どのご家族(保証人)へも皮下出血含めたすべての事故を報告するようにいたします。
3月21日	通所介護事業所	利用者ご家族様から】 一番目の順で迎えに来ると聞いたがと、迎えに来てくれない為、送ってきました。ご指摘と頂戴しました。	ご利用者様及びご家族様に謝罪を行いました。送迎時間について当日の朝、ご家族様から頂いた情報を送迎担当者に口頭で伝達しましたが、誤認識が生まれ送迎名簿から削除していたことが判明しました。今後は名簿の記載等を再確認することで再発防止を行って参ります。