

令和 4年度 9月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
9月7日	居宅	【利用者ご家族様より】短期入所(ロングショート)利用中に施設から外出してかかりつけ医へ定期受診したところ、後日になって、病院側から連絡があり、介護保険サービス利用中の診療については医療保険が適用されず、診療費等は全額自己負担となると伝えられた。そのような制度があるとは聞いておらず、ケアプランを立てる仕事上、ケアマネより制度等の説明があるべきだった。診療費等全額自己負担による支払いについては納得できないと申し立てがありました。	施設長と担当ケアマネ同席のもと、改めてご家族からのご意見ご要望を伺いました。事業所としては、介護保険サービス(短期入所)利用中の診療のあり方について介護保険法や厚労省からの通達等を再度確認及び解釈のもと、今回は事業所側の制度理解不足やアナウンス不足があったと判断し、本来の医療保険で利用者様が負担していただく金額を除いた診療代を事業所が賠償することといたしました。ご家族にはその旨説明しご納得いただくとともに、他利用者等にも制度アナウンスをしてまいります。
9月21日	特養	【個室利用のご利用者より】他利用者様が居室に入ってきたこと、怖い思いをした。また、居室から退出した後他利用者の所在が気になり不安を感じたと相談を受けました。	不安な思いを抱かせてしまったことを謝罪しました。入室してこられた利用者様は認知症を患っていること、そして今後は可能な限り入室を防ぐ対策・対応をとりながら、利用者様の任意の上で居室の施設対策が必要に応じてとれることの説明をさせていただきました。
9月21日	特養	【大部屋利用のご利用者より】同室の利用者が夜中にベッド周りのカーテンを開けたり閉めたり、ベッドに腰掛けてきた。声を掛けたが何も応えてくれなかった。何か取られてしまうのではないかと不安になったと相談を受けました。	不安な思いを抱かせてしまったことを謝罪しました。同室者は認知症を患っていることを説明させていただき、可能な限り入室を防ぐ対応をとるとともに以後も同様のことが起きないか経過をみてまいります。
9月3日	ききょう荘	【ご意見箱より(匿名)】パンの個数を増やして欲しい。パンの日をもう一日増やしてほしい。パンの種類を変えて出してほしい。餃子も大好きなので回数を増やしてほしい。	献立権は給食委託会社にあり、パンの個数並びに提供回数は委託会社が決めている状況です。但し、希望者には朝食のご飯をパンに変更することができます(毎日パンを提供)。餃子についても、統一献立となっていることから、給食委託会社へ要望として挙げさせていただきました。