

令和 3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8日	ききょう荘	保証人より:確定申告を行うため、利用者本人のマイナンバーカードが必要とのことで手続きを行うが、間に合わず、職員が本人を連れて市役所へ手続きに行っている。保証人より、書類が届いた時点で連絡が欲しかったと話あり。	手続きが必要な書類は保証人へ書類が届いた時点で連絡をしていきます。
3月29日	特養	職員の言い方がきつくて辛つらい。ひざ掛けをかけてほしいと伝えたが、熱がこもるからいらないよと強く言われたし、この時だけではなくいつもきつく言われる。と申し出がありました。	申し出を受けた介護室長より、当該利用者様へ謝罪を行いました。サービス提供の意識を持ち接遇を行うこと、言葉やアクセント、表情に気を付けて接遇すること、方言や普段の会話は、自分の価値観で使うことがないように指導しております。
3月20日	居宅	ご家族より:母親の状態が急変し介護が大変になったところ、家族の意向をくみ取ってもらえず抱え込みともとれるような提案しかしてもらえなかった。ケアマネは公正中立であるべきであると思う。自分たちが感じた思いを他の人たちにさせないようにしてほしい。	ケアマネの思い込みにより、ご家族の意向とケアマネの認識にずれがあり、適切な支援の提案が出来なかったこと、サービス提供に偏りがありご家族の思いに答えられなかったことを謝罪いたしました。対応策として、市内全域(南部含)サービス事業所一覧表を作成し、居宅内にて共有し、随時更新することでいつでも利用者からの要望に提案できる体制作りをしていきます。