

令和 3年度10月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
令和3年10月20日	短期	利用者ご家族から、居宅介護支援事業所が実施した、利用している介護保険サービスに関するアンケートに「(変更した退所時の連絡票には、)滞在時の状況報告がなくなり、以前の様式の方が介護内容が良くわかり安心でした、残念です。」とのご家族からの記入があると担当ケアマネージャーより報告を受けました。	令和3年11月に当事業所として「利用者アンケート」を実施する予定であり、その際に、他の利用者様ご家族からも、様式変更した退所連絡票についての意見を頂く等、アンケート結果をもとに、より良いサービス提供の実現を図るためチームで協議し、結果を利用者ご家族へ説明する旨を報告し了承を得ました。
2003年10月22日	短期	担当ケアマネより、「男の人に体を触られた。」と利用者様から聞いたご家族が心配しているため、次回利用時に(事実関係を)説明していただかせんか?と依頼を受けました。ご家族へ説明を行いました。再度担当ケアマネから連絡があり、説明していただいた内容にご家族が納得していない様子と連絡を受けました。	苦情申し立てに基づき、事実確認のため、苦情受付担当者が当該利用者とは面談を実施。その際の聞き取り内容を関係スタッフで検証した結果を改めて当該利用者及びご家族に報告し了承を戴きました。
令和3年10月24日	特養	ご本人様より、『朝ご飯なの?と聞いたら、職員から「何とぼけてるだ。車椅子に乗れ。」と言われ怖かったよ。』と申し出がありました。	利用者様が感じた怖い思いを抱かせた職員の言動について謝罪するとともに、関係した職員に対して適切な言動を徹底するよう指導したことを説明し了承を戴きました。
令和3年10月24日	特養	ご本人様より、朝、起きたら部屋の扉が全開に開いていたことに職員から“転ばないように監視している”と言う意の発言があったと申し出がありました。	利用者が感じられた職員の厳しい言動について謝罪を致しました。当該職員には、相手に伝えたい意図を適切な表現で伝えるよう指導したことを説明し了承を戴きました。
令和3年10月24日	特養	ご本人様より、夕食後、職員を何度も呼んだが30分くらい待たされた。もう少し早く来てほしいとご要望がありました。	職員の行為に対して利用者様が不信感を感じたことについて謝罪を致しました。やむを得ずお待ちいただく場合は、納得を戴ける説明を行なうよう対応を統一することをスタッフ間で周知した旨を説明し了承を戴きました。