

# 令和4年度苦情処理受付状況

1. 苦情受付件数 8件

## 2. 苦情内容

	申立者	内 容	対 策	結果及び課題
きたうら	ショートステイ利用者様	職員の声かけがキツイ人がいるから、改善して欲しい。	部署会議で改めて声の掛け方・口調・表現法について統一徹底する。	謝罪後ご理解頂ける。
	ショートステイ・デイサービス利用者様・ご家族様	同じ利用者様・ご家族に対し不手際が続いてしまう。 ①書類をすでに提出頂いていたのに、再度違う職員が家族に提出を求めてしまった。 ②利用料の件で食い違いがあり、不快な思いをさせてしまった。 ③提供表と実際の利用日がちがっていたため、お迎えを待っていてご迷惑を掛けた。	①施設内の各部署同士の「ホウレンソウ」をしっかりと確認し、行き違いの無いよう徹底する。 ②介護保険(月遅れになると、支払いができない)についてより丁寧に説明しごめいがないよう努める。 ③担当ケアマネとデイ担当者で再度利用日について確認し合い、間違いが怒らないようにしていく。	利用者様・ご家族ともにご理解頂ける。
	特養ご家族様	面会の際に、職員が近くにいるとゆっくり話が出来ないと意見あり。	ビニール越しのため、相手の話声が良く聞こえないため職員は「通訳」しようと思いい、利用者様の側にいた。しかし、その配慮が必要ない方もいるため、今後は依頼があった方に対してのみ、職員が側に付くよう対応をかえた。	ご家族に対策をお話し、側にいた理由を含めてご理解頂けた。
シオンとしま	近隣住人	①シオンとしま前の道路上のゴミを片付けてほしい。 ②施設建物の外観に「アイビー」が生えていて見栄えが悪い。	①②施設周囲のゴミについては全従業員へ本件を伝え、ゴミが落ちていたら拾うという意識を持つよう周知を図り、用務員には業務内容として週2回の駐車場清掃を実施するよう対応。アイビーは時期を見計らい見積もり等を見ながら対処する事を前提とする。	近隣住民へは左記の事を説明済みも、道路ゴミは当事業所のゴミでもないため徹底はできない事も伝え済み。アイビーは足場を組む等の工程が必要な事から、当該事由のみを以て対応する事はできない事も説明済み。
	施設職員	退所利用者の口腔物品の請求書が、退所後納品のものとして協力歯科より請求された。退所した際歯科へその旨を伝達しなかったことにより発注・納品・請求事案が発生してしまった。	口腔物品依頼表の様式修正し「入力日」「発注日」を設け時系列を明確にする。入退所が発生した際は依頼表の即時更新を行いチェックもする。	対応修正後、同様のミスは発生していない
シオン銚子	ご本人	トイレに連れて行ってもらえないことについて「いじめだ」との訴えあり。	排泄介助時2名介助でも立位が不安定なことがあり、安全を優先してしまった。日によっては立てることもありご本人の意向をよく確認するべきであった。その後理学療法士来所時に身体状況の再評価を行う。	動作能力が日ごとにかわるため、毎日移乗訓練を行うことで説明し、ご本人にご納得いただく。また、入所間もなく環境にも慣れていないため、ご家族へ面会を依頼し、レクリエーションにも活発に参加していただき、気分転換を図っている。
	ご家族	コロナの集団感染が発生した際に、発生したことに対してお叱りを受ける。また、床屋の再開を強く希望される。	その都度ご本人様の体調をお伝えし、謝罪する。	同様の訴えが何回か続いたが、集団感染の収束とともにそのような訴えはなくなった。
	ご家族	コロナが原因でお亡くなりになったご家族様に対して、請求書を発送した際と同封文書に配慮が不足とお叱りを受けた。	通常の退所者と同様の文書を同封してしまい、遺族への配慮が欠けていた。	ご家族様には深謝し、お亡くなりになる直前のご本人様のご様子をお伝えすると、少し気持ちが落ち着かれたようであったが、後味の悪い顛末となった。