

令和3年度 苦情受付の状況

1. 苦情受付件数 8件

2. 苦情の内容

事業所	申立者	第三者委員 の立会い希 望	内 容	対 策	結果及び課題
きたうら	デイサービ ス・ショート ステイ利用ご家 族様	無	ショートステイ利用時に「お薬情報用紙」を持参したのに、後日デイサービスからも同じ用紙を持参するよう依頼があったが、同じ施設なのに情報は共有されていないのか？するべきだろう。	今後はデイサービス・ショートステイの両方を利用されている方は情報共有するよう統一していく	・ご家族謝罪後ご理解頂ける。
	ショートステ イ利用ご家 族様	無	持参したタオルが戻ってきていない。	洗濯に出した際、洗濯ネットから出して他利用者様の洗濯物と一緒に洗濯後、行方がわからなくなってしまったため、ショートステイご利用者の洗濯ものは介護職員が洗濯を行い管理することとした。	ご家族へ経緯と対策を説明しご理解いただける。その後同様のミスはない。
とし しオ まん	ショートステ イ利用ご家 族 様	無	衣類の返却忘れと他者の衣類を返却してしまう。	入所時の荷物チェック(記録・数)の徹底。退所時の荷物確認のダブルチェックの徹底。 洗濯時はショート専用のネットを使用。	ご家族に謝罪しご理解を頂く。その後、同様のミスはない。
シ オ ン 銚 子	ご利用者	無	職員の声かけが荒っぽいと職員本人に指摘したところ、謝罪の前に言い訳の言葉が先に出た。本来は謝罪すべきではないのかというご指摘あり。	当該職員に対して事実確認を行い、ご利用者からご指摘をいただいた際に、まずはいったん受け止め、相手の気持ちを汲み取った対応をするよう、指導する。	ご利用者本人には再度謝罪し、職員全体に周知する。
	ご家族	無	コロナワクチン接種の件で、施設から予診票が送られてきたが、何の説明もなくどうしたらよいかわからなかったため、もう少し丁寧にアナウンスをして欲しい。	毎月発行している広報紙においてコロナワクチンについてのお知らせをしており、その後予診票を発送したため、内容について理解を得ていると思ってしまった。今後はわかりやすく丁寧なアナウンスを心がける。	今後もわかりやすく丁寧なアナウンスを心がける。
	ご本人	無	トイレの使用について、次の方もいて職員も業務があるとは思いますがもっとゆっくりさせて欲しい。また、夜間帯、職員の対応が遅かった時があり、家に帰った方がいいのかと考えてしまったと訴えられる。	ご本人様へ謝罪後、職員全員に周知しご利用者が不快な思いをしないように注意喚起を行った。	日頃の継続的な注意喚起、定期的な勉強会を行い、意識づけていく。
	ご家族	無	家族の第一連絡先を変更したが、変更前の連絡策へ連絡してしまいお叱りを受けた。	今後変更連絡を聞いた際は速やかに変更連絡を各所へ共有する。	ご家族には謝罪し理解を得たが、同じミスのないよう連絡事項は受けた時点で速やかに共有する。
	ご本人	無	朝のおむつ交換、モーニングケア(顔拭き)の時、忙しさを顔に出す職員がいて不快。	朝の忙しい時間にご利用者様には理由にはならず、何時でもご利用者が不快になるような対応はしてはならないことを周知する。	ご利用者へ謝罪しご理解をいただく。