

平成30年度

## 苦情相談及び対応

特別養護老人ホーム 天間荘

| No. | 受付日    | 申出人    | サービス<br>区分 | 概 要                                    | 想 定 原 因             | 対 応 結 果                                                     |
|-----|--------|--------|------------|----------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1   | H30年4月 | 利用者様家族 | 特養         | ・物品購入に関してしっかり説明してほしい。<br>・職員の対応が不快だった。 | ・情報伝達不備<br>・職員の態度   | ・ご家族に物品購入方法の説明をする。<br>・当該職員に電話対応の個別指導を実施                    |
| 2   | H30年4月 | 利用者様家族 | 特養         | ・事故対応を迅速にしてほしい。<br>・ケアに必要な物品は必ず使用してほしい | ・サービスの量、質           | ・事故検証手順等の見直しとケアに関しては書面での周知と実施確認を行うことを説明する。                  |
| 3   | H30年4月 | 利用者様家族 | 特養         | ・事故原因が何なのかの説明がほしい                      | ・情報伝達不備<br>・サービスの内容 | ・調査報告書を作成し提示して説明する。<br>・ご家族と施設が客観的に会話の内容を理解し同じ見解で共有できるよう対応。 |
| 4   | H30年5月 | 利用者様家族 | 特養         | ・依頼した方法で介助してほしい。                       | ・職員間の情報共有の不備        | ・情報をケース記録に記載しインカムで伝達する。                                     |
| 5   | H30年7月 | 利用者様家族 | 特養         | ・安心できる介護方法でやってほしい。<br>・職員の対応が不快だった。    | ・サービスの内容<br>・職員の態度  | ・職員の配置転換を実施し、当該職員には個別指導を継続。                                 |
| 6   | H30年7月 | 利用者様家族 | 特養         | ・依頼した内容が伝えられていなかった。                    | ・情報伝達不備             | ・伝達の不備を謝罪し今後の伝達方法を説明する。                                     |
| 7   | H30年9月 | 利用者様家族 | 特養         | ・職員の介助方法が嫌なので止めてほしい。                   | ・職員の利用者情報の把握不足      | ・直接本人に謝罪し、当該職員に個別指導を行う。                                     |
| 8   | H30年9月 | 利用者様家族 | 訪問         | ・高額な買い物の依頼があった場合の対応をケアマネと相談してほしい。      | ・職員のサービス内容の理解不足     | ・ご家族に謝罪し、今後の対応方法を説明する。                                      |
| 9   | H30年9月 | ボランティア | 特養         | ・活動予定日に来荘したが、予定が入っていないと言われた。           | ・職員間の情報共有の不備        | ・伝達の不備を謝罪、職員に電話対応の指導を実施する。                                  |

| No. | 受付日     | 申出人    | サービス<br>区分 | 概 要                                                                                                            | 想 定 原 因                                                                     | 対 応 結 果                                                                                                |
|-----|---------|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10  | H30年9月  | 利用者様家族 | 特養         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・衣類の整理整頓ができていない。不要な物があったら連絡が欲しい。</li> <li>・対応した職員の態度が不快であった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの量、質</li> <li>・職員の態度</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員全体に衣類整理及び必要時の連絡を指導、徹底</li> <li>・接遇については職員に個別指導を実施</li> </ul> |
| 11  | H30年12月 | 利用者様家族 | 訪問         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・同行訪問に入ることの説明がなかった。</li> <li>・支援内容についても不信感を持っている。</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報伝達不備</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・伝達の不備を謝罪し、支援内容についての伝達方法を見直す。</li> </ul>                        |
| 12  | H30年12月 | 利用者様家族 | 特養         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・片付けてあったものが使われていた。今後は施設で管理してほしい。</li> <li>・対応した職員の態度が不快であった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの量、質</li> <li>・職員の態度</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理は担当者で行うこととし、職員の対応については指導を行う旨説明し納得してもらおう。</li> </ul>          |
| 13  | H31年2月  | 利用者様家族 | 特養         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・汚れがひどいので、しっかりケアしてほしい。</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの量、質</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・介助用品や方法の見直しを行い、内容を書面にし周知を図ることを説明し納得してもらおう。</li> </ul>          |
| 14  | H31年3月  | 利用者様家族 | 特養         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・統一した方法で介助し、介助後もしっかり確認してほしい。</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの量、質</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・介助用品の見直しを行い、ケアマニュアルを職員に個別指導及び全体に周知を図る。</li> </ul>              |