

(土肥ホーム) 苦情対応一覧 令和2年度

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	令和2年7月7日	利用者本人	土肥地区地域包括支援センター	担当のケアマネが自分の思うようにサービス調整してくれない。話を聞いてくれない。ケアマネと合わない。担当のケアマネを変えて欲しい。	サービス提供事業所の都合により本人の希望にそったサービス利用が出来ない現状に対し、本人への説明と代替案の提案や新たな支援が滞ってしまった結果、本人の不満に繋がったと想定される。	希望のサービス利用が出来ない現状に対し、代替案や新たな支援が滞っていたこと、思いに寄り添う対応が出来なかったことについて、本人へ謝罪する。本人との相談により、担当ケアマネを変更することとする。また担当ケアマネには、なぜ支援が滞ったのかスーパービジョンを実施し、支援を振り返り再発防止に繋げる。
2	令和2年10月23日	利用者家族	土肥デイサービス	「昨日デイで爪切りをしてもらったら深爪になり過ぎて出血したようで、自宅に帰ってから本人が絆創膏を貼ろうとしていたことで出血を初めて知った。帰りの送迎でデイ職員から報告や謝罪もなく処置もされていない様子。糖尿病の既往があるので化膿や感染症が心配」との問い合わせあり。	事実確認より、爪切りを担当した職員はご本人より「大丈夫だから」との言葉を鵜呑みにしてしまい、不適切な対応に繋がってしまった。また事業所内で事実が共有されていなかったことも判明する。	不適切なケアに対し謝罪し、出血箇所の処置と感染症について即医療機関への受診を行う。感染症の恐れもなく、軟膏処置となる。再発防止に向け、職員間の情報共有の再徹底と爪ケア方法の技術指導を実施する。