

(土肥ホーム) 苦情対応一覧 令和5年度

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	令和5年5月5日	利用者および家族	ショート	①前々回の利用時、トイレに行った際、下衣交換の協力をしてもらえなかった。 また、入浴の着替えの際、乱暴に扱われた ②上記のことについて前回の利用時に、利用報告書にて問い合わせたが、施設側が見ておらず、そのまま返却された。返事や対応がない。	①他の利用者の対応に追われ、当該利用者の訴えを軽視し適切な対応をしなかった為、結果乱暴に扱われたと伝わってしまった。 ②利用報告書に家族からの伝言が記載されていることを確認できず、家族の訴えを扱うことができなかった。	不適切な対応に繋がってしまった事について、経緯について報告・謝罪する。また当該職員には個別指導と再発防止に向けた部署内部研修を実施。また、家族からのお手紙等の共有漏れがないよう「家族からの伝言版」を掲示することとした。
2	令和5年8月8日	利用者および家族	戸田デイ	①デイサービスから帰ってくると利用者本人より「デイの職員がシルバーカーの荷物入れの中を荒らした。デイにはもう行きたくない」と訴えがある。□ ②状況を確認するため長女がデイに問い合わせたが、受付けた職員に申し出ると第一声が「えっ」と言葉が聞かれ、不快な思いをした。期待する応えが返ってこなかった。□ 上記①ついて、デイを利用してもらわないと困る。②については、もっと親身になって対応してほしい。	①デイ送迎車にハサミが落ちており、利用者本人のものとわかる。本人に話をしてからシルバーカーの荷物をあけ、ハサミをしまったことが、荒らされたと伝わってしまった。説明不足があった模様。 ②長女の連絡を受けた際、現場長不在のため他の職員が対応したが、荒らされたと伝わっていることに驚き「えっ！」と言葉が出てしまった様子。	不適切な対応に繋がってしまった事について、経緯の報告・謝罪をする。また再発防止に向けた部署内部研修で共有し、どのような対応が望ましかったのか、検討・共有する。
3	令和6年2月14日	利用者本人	包括	担当ケアマネの言動が他人ごとに聞こえる。親身になってくれない。自分は不安で相談したが思いやりがないと感じた。ケアマネを変えてほしい。	相談に対し、介護保険と医療保険の違いなどについての説明をしたようだが、制度の話が中心で利用者の思いにふれることがなかった様子。制度を理解してもらおうと一生懸命で、ご利用者の思いに触れることなく、傾聴も受容もできなかったことが、親身になってくれないと伝わってしまった。	不安と不快を抱かせてしまった事に対し、謝罪。話をきくと、今回ばかりでなく、以前からもそのような言動で、頼りにならないと感じていた様子。担当を変更する。また、当該ケアマネに対しては、一連を振り返り、個別にスーパービジョンを行う。対人援助の不適切に気づきを促し、再発防止に向けて継続的に指導に取り組む。