

(土肥ホーム) 苦情対応一覧 令和6年度

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	令和7年1月31日	近隣住民	ホームヘルプ	黙って自宅の駐車場に車を駐車している。今朝は自分が外にいたのに挨拶もなくそそくさと車に乗って出て行った。勝手に使わないで欲しい。	利用者から指定された駐車場に停めていたが、実際は持ち主には話が言っていなかったことがわかる。親戚だから問題ないと思い込んでいた様子。当該ヘルパーも、次の派遣が迫っていたことと、駐車場の地主であることの認識はなく、挨拶もせずそのまま通り過ぎてしまったとのこと。	不快を抱かせてしまったことと、無断で駐車していたことに対して謝罪する。利用者と相談して別の場所に停める事として、今後駐車しない旨を伝える。 再発防止策として契約の際、駐車場所を確認しその地主さんの所へ挨拶に伺う。また普段から挨拶をすることの大切さを再度スタッフ間で共有する。
2	令和7年3月5日	利用者	特養	他利用者への言動が高圧的であり、介護職として適切な言葉かけではなかった。認知症の有無に関係なく、どの利用者にも一緒に接し方でいてほしい。言葉遣い、態度を改めてほしい。	頻回に排泄の訴えがある利用者に対し「さっきも行ったばかり」等の言葉かけをした。周りにいた他の職員も感情的になっている様子が見受けられた為、介入する。その言動を聞いていた他利用者が不安になり、その後、他の職員に不安を訴え、苦情に繋がる結果となる。	当該職員は、感情的になった事を認識している。不適切な言動及びその事が周りの利用者にも不安を与える結果に繋がる事を個別指導する。また、直接言われた利用者、周りにいた数名の利用者や、そのご家族に対し、経過説明と謝罪をする。再発防止にむけて、全スタッフで事案を共有し、チームでケアにあたることを再度徹底する。
3	令和7年3月13日	訪問看護事業所	包括	担当の包括職員からの説明で介護申請を断念した。本人の体調悪化・妻の介護疲れによる不安がある中で、電話対応の言葉遣いにも不満があり、もっとしっかり話を聞き、適切な対応をしてほしい。	想定されることとして、ガン末期の夫を介護する主たる介護者の思いに添える対応ができていなかった。ご家族の心境に合わせた言動や配慮ができていたと思われる。	ご家族には配慮のかけた言動に対し謝罪し、担当を変え再度支援や相談をやり直すこととする。当該職員に対し、対応の振り返りと個別指導を実施。再発防止に繋げる。