

(土肥ホーム) 苦情対応一覧 令和元年度

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	令和1年5月7日	利用者	土肥デイサービス	「ショートステイでお風呂に入るとゆっくり入れているね」「デイサービスのお風呂はすごく早く、湯船に入ったと思ったらすぐに出される」もっとゆっくり入浴させてほしい	他の部署とデイサービスでは入浴に関する判断基準・対応方法に相違があり、結果ケアにばらつきがおきていることが判明する。	土肥ホームとして入浴に関する判断基準・対応方法について、全部署で話し合い標準的ケアの考え方を統一する。また特養看護師とデイ看護師で判断基準についてすりあわせをする。利用者本人に謝罪し、対応を統一してことを伝える。
2	令和1年8月6日	利用者家族	土肥デイサービス	「デイサービスつけていったメガネと腕時計がないことを問い合わせても、すぐに対応してもらえない。返事が遅い」と本部に苦情あり。すぐに見つけてほしいとの訴えあり。	サービス利用後、自宅に送迎した直後メガネと腕時計がないことを家族は担当ケアマネに連絡。担当ケアマネがデイへ調整している間に、再度連絡あり。デイ職員は送迎中のためすぐに対応できず。そのことが家族の不満に繋がった。	問い合わせに対し、対応が遅れたことを謝罪しメガネ及び腕時計を探す時間をもらう。後日、再度謝罪のために自宅に伺うと自宅でメガネを発見する。
3	令和1年12月24日	近隣住民	土肥ホーム	数日前からホーム駐車場の外灯照明が明るくなり、ペンションの3階に宿泊したお客さんより「夜間に目の前の駐車場が明る過ぎて気になった」と苦情があったとのことの相談あり。できるなら設備の調整や見直しをして欲しい	今回駐車場に設置したLED照明は周辺へ広範囲に光が拡散しており、ペンションのみならず地域の方々に影響していた恐れがある。	ペンションの3階の部屋より外灯の光線等状況確認し、角度を変えても部屋に光線が入ることが判明。業者により緊急撤去を行い、ペンションへ謝罪する。今後はソーラー式のガーデンライトなどの設置を検討中。
4	令和1年12月28日	利用者家族	土肥ショートステイ	ショート利用中、体調不良の疑いがあり、家族に連絡。家族外出中のため状況報告をし経過を観察することとなる。夕方家族より連絡あり。体調の改善が見られないため、退所し受診を進めると「日頃から往診を頼んでいるので、今からの受診は無理。施設が見られないなら早い段階で伝えてほしかった」との要望あり。退所の基準の曖昧さと緊急対応がどうなっているか不信に繋がる。	体調不良の疑いがある段階で、予後や体調不良時の対応について家族と事前に共有できなかった為、不信に繋がってしまった。また、家族が受診等対応できない場合の対応方法について、代替案も提案できなかった。	なぜ説明不足が生じたり、家族と共通認識がもてなかったのか、経過を関係者で振り返る。体調不良時の緊急対応方法を再度見直しと家族への説明方法を再度検証する。