

2021年度 苦情・要望等 結果報告

項目	相談内容	解決方法
サービス内容について	送迎車が道路の真ん中に停まっており対向ができなかった。注意をしてもらいたい。	該当職員に対して嚴重注意を行い、体調不良等の際は交代をして対応するよう改める。
	請求書の書式変更があるのならば早めに教えてもらいたい。	連絡が遅くなったことを謝罪し、次回より早めの連絡を行うよう改めていく。
	ショートステイより帰宅した際、左胸部にアザを発見した。報告がないのは何故か、隠蔽ではないか。	事実確認をしたが原因が不明であった。しかしアザができていないのは事実であるため、引き続き利用された際の状況確認を継続していく。
	車イス送迎をするよう伝えていたのに歩いて送迎が行われていた。	情報伝達がきちんとできていなかったことを謝罪し、改めて職員ミーティングで情報共有を行う。
	外扉の門が閉じられていなかった。以前も同じ注意をしているのに繰り返されている。防犯上のこともあり気をつけてもらいたい。	利用者宅を訪問した際は十分に配慮し、手順書を基に手順にそった行動をするように確認をした。
	お届けおかずが自宅へ届いていない。職員間の情報共有ができていないのではないか。	職員間の報告・連絡・相談を密に行い、伝達もれをなくすことをケア会議で確認した。
	ケアの変更は説明されて納得してはいるが、初日から家族自身ですることへの不安もあり、心理面の配慮もしてほしい。	謝罪を行い、家族の意向をふまえて情報共有の徹底をすることを伝える。
	施設から行方不明になったのは管理体制ができていないのではないか。施錠と監視カメラ設置してもらいたい。	法人の介護の考え方を説明するとともに行方不明時の対策として防犯カメラの設置を行った。
	送迎車が利用者宅の送迎で長時間停車しており、通行できず保育園の迎えに間に合わず延長料金がかかってしまった。	送迎時は車椅子での対応に改め、車は少し広く対向ができる場所へ停車するようにする。
	デイサービスの迎えが来ていない。折り返しの連絡もないがどうなっているのか。管理方法を見直してもらいたい。	ケアマネジャーとサービス担当者の伝達がきちんと行えていなかった。変更時は書面だけでなく口頭でも再確認を行うよう改める。
職員について	駐車場の門扉がきちんと閉められておらず強風で開き、車に傷がついた。	現場確認を行い保険会社に報告し保険対応を行う。
	泊まりサービス利用時にパジャマへの更衣がされていなかった。着替えはしっかりと行ってもらいたい。	本人の拒否などで更衣が行えない場合は、状況が落ち着いてから再度実施し、今後は確実に更衣を行うようようにすることを確認した。
	職員の「早めに送迎することを忘れていた」と皆に聞こえるような発言にショックを受けた。	本人がどのように感じるかをきちんと考えたうえで発言を行うように改める。
	尿取りパッドの片付けをした後、その他のゴミの片付けが行われておらずほったらかしになっていた。職員教育をしっかりと行ってもらいたい。	内容に対し謝罪し今後注意することをお伝えする。新人職員に再教育を実施する。
職員について	職員の通勤の際の車のスピードが速い。通学路でもあるので気をつけてもらいたい。	住宅内は徐行をして通るように職員周知を再徹底する。
	職員の言葉遣いが指導的であり返答もきちんと返してくれない。言おうかどうか迷ったが今後の事もありお伝えしようと思った。	接遇面を再度職員間で確認し気をつけるようにする。マスクをしていると言葉が伝わりづらいので相手の方の様子を確認しながら会話を行うようにしていく。