

2020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	ショート利用中で利用者は家にいないにも関わらずTV電話に「お変わりないですか？」と連絡がある。	謝罪し、スタッフ内で情報共有の方法について再度確認し周知することを伝える。
	家族より「訪問を早く来てほしいと連絡をしたがまだ来られないのはどうなっているのか」と電話がある。	訪問ができないことを謝罪し、今後は具体的な希望時刻を伝えて連絡を終えるよう改める。
	デイに来られた際に37.7℃の発熱の為、自宅にお送りする。その際に家族より「検査受けるような恰好をさせているのは差別ではないか」との言葉をもらう。	熱の理由がのわからないため感染症に備えた対応をしたが、説明不足であった。前もっての説明を行うように改める。
	かかりつけの医院より介護度の見直し検査の事を聞いたが、ケアマネよりそのような話は聞いていない。前もって家族に相談するべきではないのか。	家族への事前説明ができておらず至らない対応があったことを謝罪する。
	職員の子供が施設を走り回っていたり、24時間体制サービスなのに電話がなかなかかからない、食間の薬に食前のカードが挟んであるなどの至らない対応が見られた。	コロナウイルスの関係で子供を職場に連れてきていたこと、緊急対応は24時間行うが定時訪問は相談になること、薬は食間のカードがなかったため食前のカードを挟んでいたことを伝え謝罪する。
	家族では薬管理が難しいが、職員より「薬管理は家族がすることです」と説明を受けた。	職員で話し合い、薬管理は家族が忙しい時には職員が対応することを伝え謝罪する。
	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。
	利用者の人数が多く、三密になっているように感じる。	状況を確認し、三密に配慮をしながら5回の換気と検温、消毒を実施していることを報告する
	手術入院のため一度施設の荷物を持って帰っていたが、追い出されたように感じた。	事前の説明と今後の見通しについての丁寧な対応を行うよう改めるようにする。
	夜間泊りの際にナースコールが遠くに置かれており、押そうと立ち上がった時にバランスを崩して脇をぶつけることになった。	職員に状況を確認した後、家族に説明し今後本人の手が届くところに置くように指導する。
リハビリ訪問の予定があったが、担当者が気づかず訪問ができていなかった。	謝罪しきちんと訪問の予定を確認して行動するよう改める。	

サービス内容について	訪問に来られたにも関わらず食事も服薬もできていなかった。	訪問に伺った際に利用者からの強い拒否があり、一度戻ったことを説明する。今後は別の職員が再度訪問する等対応することを伝える。
	救急搬送の連絡があった際に職員からの発言は家族がいつ来れるかだけしか言わず、何度も同じことを連絡して続けられた。	対応に当たった職員の配慮不足等を謝罪する。
	施設内の音がうるさく、タバコの匂いもするので耐えられない。	夜間は互いに閉め切っているので気にはならないとのことで、日中の環境の見直しを行う。
	急に入院となり、対応してくれた職員が説明等してくれたが、電話で別の職員が「いつ来てくれますか？忙しいんです」と言われショックを受けた。	気分を害したことに謝罪し、個別で面談し改善、指導することを伝える。
	尻もちをつき骨折し対応した職員には丁寧に謝罪していただいたが、施設長から謝罪がないのは不信感がある。	改めて施設長より連絡をし謝罪する。
	夜勤職員の介護によりケガをした。	謝罪し、今後対応した職員に再度介護方法について指導することを伝える
	転倒事故が続いているので転倒後の対応について詳細を知りたい。	転倒時の状況やその後の対応について丁寧に説明を行う。
職員について	職員が仕事に座ってコーヒーを飲んでいて。	ケアの方法として利用者と一緒にお茶を飲むこともあると伝える。
	看護師の薬の対応について言い方が気になった。	謝罪し言い方、意識を統一させておきましょう指導を行う。
	ある特定の看護師が連絡してきた際に家族に対して注意をされた。しばらくはその看護師からの連絡はしないでもらいたい。	発言が不適切なことを謝罪し、直接的な連絡は控えるようにする。
	送迎時に運転手がマスクをしていなかった。	その場で謝罪し、感染対策に意識を高くして対応することを約束すると伝える。
その他	入院で食事がとれなかった為胃瘻となり、栄養剤等の費用が高くて不安である。	ケアマネージャーより費用に関する説明を再度行うようにする。