

## 2019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	同じような伝達ミスが続けて起こった。	同じミスが続けて起こらないよう情報共有の仕方の変更と職員周知を行いました。
	入浴後の着替えができておらず着て行った服のままであった。	職員の確認不足をお詫びし、今後同様のことが起こらないように指導を行いました。
	体調不良になったが普段の様子から症状が分らなかったのか。また急変時の対応が迅速ではなかった。	ケアに対しての対応ご指摘、急搬時の電話対応は改善を行うことを伝え、研修や学習を重ねました。
	ベッドが失禁で濡れていたままの状態でご寝しており、冷房が強く設定されていた。	至らない対応をお詫びするとともに業者へ連絡し布団、マットレスを交換しました。
	利用時にできた傷などの説明や謝罪がなかった。	職員に聞き取りを行い傷についての説明を行いました。連絡は必ず主介護者に行うよう確認しました。
	職員が怖い顔をしてきつい口調で利用者と話をしていた。	対応した職員に事実確認を行い、今後の対応を改善するよう指導しました。
	決められた時間にテレビ電話をしてほしい。	時間通り決められた対応を行うよう、オペレータに徹底するよう指導をしました。
	薬のセットミスがあったので間違わないように対策してほしい。	薬を届けて渡す際に再度確認してから渡すよう対策を講じました。
	訪問時、事前に取り決められていた手順が守られていなかった。	担当職員の確認不足と引継ぎをしっかりと行い情報共有を徹底するよう指導しました。
	排泄状況の記録ができておらず、情報共有ができていない。	記録の不備が起こらないようにケア会議で情報を共有し周知徹底をはかりました。
	ナースコールを押したが誰も来ず、対応してくれたのが遅かった。	対応が遅くなったことをお詫びし、迅速な対応を行うよう指導を行いました。
訪問に来られる職員が手際が悪く、不安や話を聞いてくれない。	不手際をお詫びし、その後お話を聞かせてもらい不安が和らぐようにケアを改めました。	

サービス	料金についてちゃんとした説明をしてほしい。	説明不足をお詫びし、改めて説明の機会を設け話をさせていただくことで一定のご理解をいただきました。
	入浴中に肘の表皮剥離が続けて起こった。	今後は繰り返し起こさないように椅子の肘おきにバスタオルを巻いて対応するよう改めました。
	入れ歯が本人の物ではない気がする。歯科に問い合わせる際は事前に連絡をしてもらいたかった。	その日の利用された方の入れ歯と、歯科の先生に確認して間違いはないことを説明し、確認の際に事前に相談するという配慮が足りなかったことを謝罪しました。
	デイサービス利用日であったが、利用しておらず家に滞在していた。	予定もれをお詫びし、今後は利用予定表ノートを作成しミスが起こらないように改めました。
	職員の異動がありサービス内容の相談ができにくくなった	現状のサービス利用状況等を確認後、自宅訪問を行い説明を行いました。
	泊まり利用で都合により利用日を変更したが、変更されていなかった	情報共有や伝達ミスの謝罪をし、今後は情報共有や伝達ミスが起こらないようチェック方法の改善を行いました。
	職員の手際が悪く、その職員にはケアをしてもらいたくない	不手際を謝罪し、職員が一人で対応できるようになるまで2人体制での訪問を行うことにしました。
	休むと連絡していたのに確認の電話があった	部署に伝達ミスがあったことを謝罪し、職員に再発防止するように通達方法の見直しを行いました。
	洗濯物を干そうとするとティッシュまみれだったため、叩いて干そうとした時、職員に指摘するときつい言い方をされた	ポケットにティッシュを入れたまま確認不足であったことと職員の不適切な対応について謝罪をし、言葉遣いを改めるよう指導を行いました。
	利用されている方から職員に不用意に触られて不快な思いをした	不快な思いをされたことに対して謝罪し、仕事上どうしても体を触れる時があることを説明し、理解していただけました。