

令和4年度 てまり総合ケアセンター 苦情報告

【苦情報告】 7件

受付日	事業所	内容・原因・苦情の対応と今後について
R4.5.9	ショートステイ (家族より)	<p>【内容】職員の言葉かけが不適切で本人立腹している。どういことなのか。</p> <p>【原因】特養・ショート間の情報共有が不十分。職員側の発した言葉を利用者がどのように受け止めるかまで考えなかった。</p> <p>【対応等】管理者・統括で本人宅伺い、謝罪と報告に伺う。接遇について職員教育・研修を行い、日々適切なケアができていくか確認を行っていくことを伝え承いただく。</p>
R4.5.26	デイサービス (家族より)	<p>【内容】キャンセルと連絡をしていたのに、迎えに来た。</p> <p>【原因】キャンセルの連絡を受けていたが、キャンセルの処理を怠っていた。</p> <p>【対応等】管理者自宅へ伺い謝罪。今後気を付けてもらえればよいと。</p>
R4.8.1	ショートステイ (家族より ※ 5.26のデイ苦情 申出人と同じ 方)	<p>【内容】15時前「利用日なのに迎えに来ない」と連絡が入る。入退所表だと本日利用日になっていないため、別件で訪問中の管理者へ連絡するもつながらず、16時過ぎ再度家族より「まだ迎えに来ないのか。もういい。これで3回目だ。信用できない」と連絡が入る。</p> <p>【原因】管理者一人で管理をしていたため、他の職員が利用かどうかの確認ができなかった。連絡があった時点で、的確な指示を出さなかった。</p> <p>【対応等】管理者・担当ケアマネで自宅に伺い謝罪と経緯を説明。「同じことを繰り返さないでほしい」と。利用継続。</p>
R4.9.14	訪問介護 (家族より)	<p>【内容】11時前「訪問予定時間を過ぎても来ない。連絡もなく勝手に変更するならもう使わない」と連絡が入る(予定は10時30分)。12時前ケアマネから「家族が責任者から謝りにきてもらいたいと連絡があった」と連絡あり。13時管理者自宅へ伺い謝罪し話を伺う。家族より「原因を明らかにして文書を出すように」と。</p> <p>【原因】職員体制と他利用者の訪問調整で、訪問時間を変更していただく場合は家族から了承を得て、カレンダー時間を確認していただく手順だったが忘れていた。</p> <p>【対応等】17時、訪問カレンダーを持参。16日、報告文書を家族へ提出。家族納得され訪問継続。</p>
R4.9.16	訪問看護・グループホーム (家族より)	<p>【内容】訪問看護郵送文書の内容の不備から、グループホーム内でコロナ感染した説明不足の不満等の連絡が入る。夕方別件で来所された家族に両管理者と事務長が謝罪。</p> <p>【原因】コロナ感染したことは家族へ報告していたが、感染経緯な</p>

		<p>どは未報告だった。訪問看護からの文書に配慮が足りなかった。</p> <p>【対応等】20日両管理者が自宅訪問し再度謝罪(家族都合で20日となった)。家族「これからもよろしくお願いします」と。</p>
R4.12.26	訪問介護 (本人より)	<p>【内容】体温計を忘れていったと22日に連絡をしたが、取りにこない。本人が来なければ渡さないと連絡が入る。</p> <p>【原因】訪問した日に忘れたことに気づいたが、取りにいかず連絡もしなかった。</p> <p>【対応等】本人公休日であったが連絡しすぐ本人宅へ伺い謝罪する。「反省の気持ちがあるならこれからも訪問してよい」と。訪問継続。</p>
R4.12.21	グループホーム	<p>【内容】グループホーム閉鎖に伴い家族に対し事前に説明はされているのかと連絡あり。</p> <p>【原因】閉鎖ユニット以外の家族に対して文書での説明とした。</p> <p>【対応等】閉鎖までの経過を説明。了承いただいた。</p>