

令和7年度 社会福祉法人 平成福祉会 苦情報告

「てまり総合ケアセンター」 苦情報告 11件

受付日	事業所	内容・原因・苦情の対応と今後について
R7.5.1	デイサービス (ケアマネより)	【内容】本人がてまりで提供されるミルクティーがおいしくない とご立腹。もう利用しないと話している。 【原因】本人好みの甘さではなかった。 【対応等】家族へ謝罪の電話をする。わざわざ電話をくれたため 行き来になったと本人。
R7.5.26	デイホーム (ケアマネより)	【内容】「請求書・領収書」はケアマネが家族へ渡すという取り 決めになっていたが、本人に渡してしまい紛失された。 【原因】取り決めに失念していた。 【対応等】再度書類発行し家族へ手渡す。
R7.6.2	デイサービス (家族より)	【内容】迎え時内服をさせていない。どうなっているのか。 【原因】本人が「薬は飲んだ」というため、その言葉のみで服薬 したと判断してしまった。 【対応等】電話にて謝罪。今後気を付けてもらえればと。
R7.6.4	デイホーム (ケアマネより)	【内容】楽しみにしていた活動をしてもらえなかった。 【原因】活動内容が職員に周知されていなかった。職員の個別ケ アに対しての認識が乏しかった。 【対応等】次回利用時に活動を行う。
R7.7.7	ショートステイ (訪問看護より)	【内容】家族よりショートから帰宅後尿取りパットがトイレにつ まり大変だった。ショートではどのような対応をしているのかと 話されていたと報告あり。 【原因】ショート中はパットを使用し、帰宅前にパットを外すこ とになっていたが、職員間の共有不足で外すのを忘れた。 【対応等】電話にて謝罪。今後気を付けてくださいと。
R7.7.20	デイサービス (家族より)	【内容】デイサービス利用のご家族より利用日かどうか問い合わ せの電話あり。電話受付者はデイホーム利用者と思い込みデイホ ーム職員へ連絡。今日は利用ではないとことでその旨伝えと今日 は予定を変更してもらったのにどういうことかとご立腹され る。その後デイサービスの利用者と判明。今日は利用しなくてよ いと電話を切られる。 【原因】思い込み。 【対応等】家族と連絡が付かず、手紙で謝罪を伝える。
R7.8.25	デイサービス (ケアマネより)	【内容】利用者より自分が飲んでいた茶碗に、他者が飲んだお茶 を入れた。職員にそんなお茶は飲めないと伝えたら「そんなこと をする職員はいない」といわれ自分が悪者になった感じになった とのこと。後日気持ちがおさまらず当分利用はしないと連絡あ り。

		【原因】本人の気持ちを受け入れなかった。 【対応等】担当ケアマネが訪問し謝罪。
R7.10.2	デイサービス (ケアマネより)	【内容】利用者本人より「自分のことが嫌いな職員がいる。自分にだけ冷たい対応をされる」と話あり。 【原因】職員の配慮不足。 【対応等】本人に謝罪。日頃から笑顔で元気よく挨拶をする。話していない方がいれば積極的に声掛けを行う。
R7.12.17	訪問介護 (家族より)	【内容】胃がむかむかすると本人言っている。ヘルパー訪問時義歯が入っているか確認せず、昼食を食べさせたのではないか。 【原因】義歯の装着を確認しなかった。 【対応等】事務長、管理者、担当ケアマネで謝罪に伺う。
R7.12.22	訪問看護 (ヘルパーより)	【内容】利用料金引落後に請求書もらった。今回で3回目。どうなっているのか。 【原因】訪問回数の多いヘルパーに請求書を渡してもらうように依頼したが、引落前の訪問がキャンセルになり手渡すことができなかった。 【対応等】訪問し謝罪。てまり全体で請求書の手渡しはやめ、郵送で対応することとした。
R7.12.30	デイサービス (家族より)	【内容】自宅の鍵を閉めずにデイへ連れて行った。何かあったら責任がとれるのか。 【原因】本人何度も鍵を紛失しており、本人も鍵をかけずに出かけることを了承していたが、家族へその旨伝えてはいなかった。 【対応等】電話にて謝罪。鍵が見つかるまで利用中止。翌月家族含め担当者会議開催。

「モス・コーラ」 苦情報告 1件

R7.7.27	デイホーム (ケアマネより)	【内容】職員が家族に対して発した言葉がとても不快だったと言われていた 【原因】家族に寄り添っていなかった。 【対応等】直接家族へ謝罪。
---------	-------------------	--