

令和6年度 てまり総合ケアセンター 苦情報告 9件

受付日	事業所	内容・原因・苦情の対応と今後について
R6.4.11	訪問介護 (家族より)	【内容】訪問時間とノート記載の時間が違う。本人の話をきちんと聞いてほしい。その職員は今後来ないでほしい。 【原因】コミュニケーション不足。 【対応等】別の職員で訪問を行う。実際の訪問時間を記入。
R6.4.26	ショートステイ (家族より)	【内容】帰宅時補聴器電池が入っていない。職員の対応がそっけない。 【原因】補聴器電池は確認不足。家族とのコミュニケーション不足。 【対応等】時間を決め補聴器電池確認をする。連絡帳には具体的に記載し、送り時には家族に丁寧に報告する。
R6.5.23	デイホーム (家族より)	【内容】前日キャンセルしたが迎えに行ってしまう。 【原因】宿直者：デイホーム利用者であったが、デイサービスにキャンセルと伝えた。 【対応等】電話を受けた際どの事業所を利用か、しっかりと確認する。
R6.8.10	居宅 (家族より)	【内容】(家族)申請や調査など自分を通してほしい。 【原因】医師からの急ぎの依頼であり利用者本人からも(家族には)自分から説明しておくと言われた。 【対応等】今後家族を通して進める。
R6.9.26	ショートステイ (ケアマネ経由)	【内容】髭剃りや胃ろう器具が汚れたまま返却された。肌がカサカサで帰宅する。 【原因】職員の配慮不足。 【対応等】今後丁寧に対応していくことを伝える。
R6.10.21	デイサービス (ケアマネ経由)	【内容】誕生会で職員の言葉で不快な思いをした。 【原因】リストに名前がなかった。 【対応等】謝罪と事情説明を行う。
R6.11.20	ショートステイ (訪問看護経由)	【内容】送りの移乗時シートが破れたのに何も言わずに帰っていた。自宅用の雑巾を持ち帰った。 【原因】移乗時摩擦で切れたと思われる。てまりの雑巾と思った。 【対応等】謝罪し今後改善することを伝える。
R6.12.13	訪問看護 (ケアマネ経由)	【内容】訪問時間より遅れてくるが請求は予定通りになっている。 【原因】訪問スケジュール管理不足。遅れた時の対応、配慮不足。 【対応等】差額分を返金。訪問時間の見直し。
R7.3.29	デイサービス (家族より)	【内容】在宅酸素のボンベ予備が違う場所に置いてあった。 【原因】無意識に置いたため。 【対応等】酸素の予備は部屋の外に置くことを徹底する。