

苦情・相談対応報告書
2023年度（4月1日～3月31日）

（介護事業）

| 所属 | 時期 | 申出人 | 受付方法 | 苦情・相談内容 | 対応及び結果 |
|---------------|----|--------------|----------|--|--|
| ひまわり園 | 4月 | 家族 | 電話 | ヘルパーの訪問時に、利用料金の請求書が届いていないのに、支払いを求められたことと、介護度変更申請中の為、請求ができず2ヶ月分まとめて利用料の請求があることを聞き、そのような説明など聞いていないことについて、気分を悪くしたと苦情がありました。 | 介護度の変更申請をされているため、遅れて請求をすることが職員間で共有できていなかったため情報共有を徹底する事、特に変更申請時は、介護度が決定しないと利用料金の請求ができないことをわかりやすく説明できるように意思統一しました。 |
| ひまわり園 | 4月 | 居宅ケアマネ | 電話 | 利用者の担当ケアマネより「介護計画書が作成されていない」と電話連絡がありました。 | 該当の利用者に訪問時謝罪をしました。計画書はできていましたが、担当者が持参し説明することを失念していましたので、今後は作成後すぐに訪問し、説明することにしました。 |
| ナーシングセンターひまわり | 5月 | 家族 | 口頭 | 入所中の方の散髪をバリカンで丸坊主にし、家族が面会時に驚かれ、経緯を説明してほしいと苦情がありました。 | 素人が施設で散髪をすることが、たとえ好意であったとしても、法律違反になるので、実施すべきではないことを徹底しました。家族には謝罪をしました。 |
| ナーシングセンターひまわり | 5月 | 家族 居宅ケアマネ | 電話 | 利用者の限度額調整の為、その日のデイケア利用は休みの計画になっていましたが、朝いつも通り職員が利用者を迎えに来られ、職員が利用者、家族に対して「利用日を忘れとっかね」と声掛けられ、不快な思いをしましたと苦情がありました。 | 提供票の確認不足の為、迎えに行ったこと、声掛けに不快な気持ちをされたことに対し謝罪をし、今後は提供票の二重チェックと言葉遣いについて、利用者やご家族が不快にならない基本的な敬語を意識するよう徹底しました。 |
| ひまわり園 | 6月 | 家族 | 口頭 | 利用者の面会時に、家族の方から業務中に職員が新聞を読んでいるので、態度が悪いと苦情がありました。 | 該当職員に事実確認をしたところ、苦情の通りであり、仕事中にすべき行為ではないことを反省し、他の職員にも勤務態度に気を付けるよう周知しました。 |
| ナーシングセンターひまわり | 7月 | 本人 | 口頭 電話 | デイケア送迎時エアコンの故障車に長時間乗せられ、熱中症になったと訴えがありました。 | エアコンの不調について、デイケア主任は把握していなかった為、何か不具合がある場合は速やかに職責者へ報告をするよう徹底しました。利用者の方へは訪問し謝罪をしました。 |
| ひまわり園 | 8月 | 家族 | 電話 | デイサービスを利用者のご家族から送迎の時間が遅く、夕方のヘルパーの訪問時間までに夕食が終わらないので困ると苦情がありました。 | 利用者のご家族と担当ケアマネとデイサービス職員と話し合い、送りの順番の取り決めをし、ヘルパー訪問に間に合うよう送ることを徹底しました。 |
| | | | | | |