

令和4年度に寄せられた6件の苦情・ご意見について検討いたしました対応策・改善策についてご報告いたします。

令和4年4月27日 介護支援専門員訪問先(永山住宅)近隣住民様より

〔苦情内容〕敷地内の道路に車を停められ出にくくて迷惑している。反対側にも車が停まっており通れない。すぐに移動して欲しい。〕

〔対応・改善策〕担当者に直ちに移動するよう連絡を入れ、担当課長より謝罪を行った。当日は担当者会議を行っていたため他業者の車も複数台停まっていた。今後は永山住宅敷地内には駐車せず、有料駐車場を使用することを課内で申し合わせた。

令和4年7月4日 匿名様<市民の方>より

〔苦情内容〕駒寄団地ご利用者宅訪問のため駐車許可証を掲示して駐車していたところ、道路向かい側の住人が出庫する際、「包括の車が邪魔だ。」と苦情の電話を受ける。〕

〔対応・改善策〕近隣のお宅の車庫状況を考慮して駐車すべきであった。明らかに配慮不足であり、今後は近隣の方の出入りに迷惑がかからないよう駐車をする際には十分注意することを話し合い課内で共有した。

令和4年7月9日 通所介護ご利用者様<ご家族>より

〔苦情内容〕昨日利用時にケースと歯磨き粉はあったが歯ブラシがなかったと送迎時報告を受ける。〕

〔対応・改善策〕他利用者から「間違っ入っていた」等の連絡が無い為、購入して返却した。後日ご家族より「歯ブラシはカバンの内ポケットに入っていた。歯ブラシはあったがキャップがない。」との連絡を受けた。カバンの外ポケットにある事を確認し、ご家族へ報告したところ不審げな表情をされた。後日ケアマネを通じて芭蕉苑を辞めて他の通所介護を探すと連絡があった。内容を課内で共有した。

令和4年7月14日 通所介護ご利用者様<ご家族>より

〔苦情内容〕通所介護から帰宅すると右脛に手のひら大の内出血斑があったと連絡があった。〕

〔対応・改善策〕当日勤務していた職員に状況を確認した所、ルームで車いすに座り足底を床下して過ごす際にフットレストが垂直に立っておらず傾いた状態になっていた。直ぐに気付いた職員が垂直に戻した出来事があったことを確認した。内出血斑の高さと一致するため職員が気付かない時に脛が当たっていたことが考えられるため、ご家族へ報告し、より一層安全に配慮することを伝え謝罪した。

令和4年7月14日 こまよせ荘通所介護送迎時についてご家族様より

〔苦情内容〕「送迎時間に同居ご家族は仕事に行くために8時10分に家を出るため、その後の時間は本人が不穏になるのを紛らわせるために他市に住むご長女が電話をして対応されている。8時50分にピンポンが鳴り本人が『はい』と返事をし、受話器を置かずの状態であったのでやり取りが聞こえ、完全にタメ口で、おはようございますも言わずに『バック持って』とか完全なタメ口で驚いた。いつもあんな感じなのかと連絡を受けた。丁寧に対応してもらっていると思っていたので、とてもショックだった。職員教育をきちんとして欲しい。〕

〔対応・改善策〕苦情を受けた当日のミーティングにおいて、ご家族から職員の言葉遣いについて苦情を受けたことを報告し、再度自分のご利用者に対する言葉遣いを振り返るよう伝え、6月リモート研修(認知症に関する研修②+倫理及び法令順守)を再度受講し、気づきや反省点を書き出して管理者に提出することとした。また、管理者は常に職員のご利用者に対する声掛けに気を留め不快感や疑問を持たれないように注意することとした。

令和5年3月2日 短期入所生活介護ご利用者様より

〔苦情内容〕車いすを押すのが雑で押し終わったらそのまま職員はどこかに行ってしまった。「やれるのなら後は自分でやれ」という意味かと思った。一言あってもいいと思う。荷物を持っていても何もしてくれない。職員は集まって何か話をしていて。自分は話ができるからいいが、話ができない人は何も言えずかわいそうだ。改善して欲しい。と担当者が訪問時に短期入所利用中の介護対応について苦情を受けた。〕

〔対応・改善策〕当日の担当者は離れる旨伝えたとご利用者から「いいよ」「有難う」等の返事がなければ声をかけたことにならない事、後ろから一方的に声掛けするのではなく、相手から見える位置で声掛けし、返事をもらってから離れるよう注意し、課内で共有した。