

平成20年度の主な苦情の内容を下記に記載します。
下記の用に対応し、改善していくことを努めています

受付日	苦情発生部署	苦情内容	申出人要望及び処理経過	考察及び今後の対応
4/23	ショートステイ	(利用者家族より) 利用者が尿取りパッドを持ち帰ったことからあだ名を付けられたと聞いた。わかりやすい説明を本人にして欲しい。	利用者本人と家族へ直接説明して欲しかった。家族に対して経過説明を行なった。	あだ名をつけていた事実は確認できなかったが、今後は利用者本人に確認をしながら、必要に応じて尿取りパッドを渡すこととした。
5/14	ショートステイ	(利用者家族より) 仕事より帰宅すると、ショートステイ利用中の利用者が病院に受診に行き、そのまま自宅へ戻っていた。問い合わせるまで施設は気付いていなかった。	同様の事例は今回が2度目であり、なぜ職員が気付かなかったのか説明して欲しい。	病院の送迎車両で受診したため、施設職員の同伴がなく、帰園時間に気付く職員がいなかった。職員間の連絡と外出者の確認を徹底することにした。
5/28	西瀬名 デイサービス	(利用者本人より) 送迎時に乗車に時間がかかることについて職員から傷つくような返答をされた。	話を聞いて欲しい。	職員全員で利用者への言葉使い(接し方)等話し合い、今後十分な配慮を行なうよう徹底した。
8/18	特養施設	(利用者の甥より) 介護保険負担限度額認定証が未提出のため7月分利用料の食費が25,000円ほど上がっていること。	昨年も同様のケースがあり、今回で二度目。値上がりをするなら添え書きがほしいし、できれば事前に連絡がほしかった。	高齢介護課へ連絡し、負担限度額の申請を行なった。
8/30	特養施設	(利用者家族より) 職員が目を見送ったときに利用者が転んでしまったこと。	施設に預けている以上は、目を離さずにしっかりとみてほしい。特に日中、夜間はほとんど起きることはないが、夜はセンサーなどつけて対応してほしい。	ケアマネジャーへ状況を報告。家族より連絡があり対応にも限界がある事を伝えた。
9/1	通常型 デイサービス	デイサービス利用時の職員の言葉使いが酷い。	今後はデイサービスを使いたくない。	ご自宅に謝罪の訪問に伺いました。
9/4	特養施設	(市高齢者福祉課へ匿名の電話) 施設の地域交流コーナーにて大根等を売っているが、 ・沢山買ってしまい困る ・栄養管理は大丈夫か との問い合わせ	どの様に行っているのが確認したい。	主に来園家族と職員が購入している。利用者については、カンファレンス等により、栄養管理面の情報共有しており、買わせてはいけない利用者については承知しており売ってはいない。以上のことについて了解してもらった。
9/8	ショートステイ	(利用者本人より) ショートステイ滞在中の職員の態度が気に入らない。自分の事をバカにしているように感じる。	・職員の態度、言葉使いを改めてほしい ・フロアを変更してほしい	ご家族に事情を説明し、今後はフロアも変更することにした。
9/26	居宅介護支援	(利用者家族より) 担当ケアマネジャーの対応が悪い。	担当ケアマネジャーに事情を聞いた上で、回答が欲しい。	ケアマネジャーの言動が家族を不快な思いにさせてしまった。以後、気をつけるようにした。
9/29	認知症型 デイサービス	(利用者本人より) 送迎時の利用者に対する職員の接し方が不適切なこと。	声かけの仕方など送迎時に限らず改めてほしい。	ご家族へ謝罪し、和解していただくとともに、利用者に対する言葉使いについて十分配慮するよう職員に徹底した。
12/10	特養施設	(利用者家族より) 11/12に車椅子からの転倒、12/10にオムツ交換時に柵に顔をぶつけるといった事故が続いているが何故起きるのか、預けている方としては心配。	十分に気をつけて、二度と起こらないようにしてほしい。	生活相談員と看護師から状況説明と謝罪をした。
1/20	特養施設	(利用者家族より) 1、平成20年12月と今回の2回整形外科に受診しているが、結果の報告だけで、事前の連絡がないのはなぜか。 2、目の下のあざの連絡を受けたが、「原因が分かりません」では、何かうやむやに処理されてしまうようである。 3、日直の態度が悪い。	1、事前に連絡がほしい。結果だけでなく経緯や理由も教えて欲しい。 2、原因を究明してほしい。 3、改めてほしい。	1、相談員の自己判断によるミスであり、ご家族に深く謝罪し、今後は事前に連絡するようにした。 2、蒸しタオルで洗面の介助をした際に、力がかかり内出血したと思われる旨を伝えた。皮膚の弱い要介護の高齢者には起こりうることであるため、今後は丁寧な介助を徹底するようにした。また状況把握に努め経緯や原因についても分かりやすく家族へ適宜連絡していくよう徹底した。 3、明朗な挨拶を心がけるよう周知徹底するようにした。