

平成22年度の主な苦情の内容を下記に記載します。
個々の苦情内容に対応し、再発防止と業務改善に努めています。

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
6/26	ショートステイ	いつまでたってもショートステイの迎えが来ない。	今後、同じ事がないよう気を付けてほしい。	送迎の不備について謝罪した。利用当日早朝に苗字と住所地が同じ別のご家族から「病院に寄ってから行きたいので、家族が竜爪園まで送ります」という内容の電話があったが、電話を受けた職員が当該利用者とは勘違いして連絡したため、ショートステイの担当者が送迎リストから外してしまった。今後はフルネームと利用サービスまで確認するよう徹底していく。
7/5	ショートステイ	ショートステイ迎えの際に、車椅子で玄関から外に出るとき職員が玄関の上がり框に傷をつけてしまった。利用者が車椅子で階段を降りる際にも振動が大きくあまりにも雑だと思った。	ショート送迎の移動をもう少し丁寧に行うように気を付けてほしい。	移動介助の不備を謝罪した。今後の送迎時の移動についても出来るだけ注意して振動が少ないように配慮する。スロープ板等の補助道具の利用をケアマネジャーと検討する。
7/17	特養施設	以前に施設から何度も間違い電話があったが、また掛かってきた。	一度注意しているのだからもっと高い意識を持って気を付けてもらいたい。	受け取った電話で謝罪した。緊急連絡先として登録されている電話番号に間違いがあったため、正しい電話番号に訂正した。発信するときは、必ず確認するよう徹底する。
8/6	デイサービス 通常型	連絡帳を玄関の横の洗濯機の上に用意しておいたが、持って行ってくれない。その都度言わないと持っていかないのか。	しっかり確認して持って行ってほしい。(ご本人は認知症があるため)	ご家族に謝罪した。今後は連絡帳・着替えの確認をしっかり行い、荷物が無かった場合には確認したことがわかるようメモを残すようにする。
8/16	デイサービス ソレーナ	自宅改修の為デイ利用を休んでいる利用者を、利用再開する際に直接本人へ連絡し、主介護者やケアマネジャーへの連絡が無かったこと。	自宅改修は終わったがまだ落ち着いていない為、休ませるつもりだった。 今後の利用についてもまだ未定にしてほしい。	ご家族とケアマネジャーへ謝罪した。今後はしっかりと報告していくことを徹底する。
8/21	居宅介護支援 センター	予定の時間になってもデイのお迎えが来ない。自分が電話しなかったら本日はどうするつもりだったか。	当日はショートステイが中止になりデイ利用に変更になっていた。きちんと伝達して欲しい。	ケアマネジャーがショートステイの日程変更を把握しながらデイサービスには連絡していなかったことが原因。ご家族に謝罪した。今後は、サービス変更連絡がチェックできるように表を作成し、各サービスの連絡が忘れないようにしていく。
8/28	デイサービス 認知症型	時間延長を利用し、迎えに行った際に職員から「排便が先程あり、もしかしたらまだ便がついているかもしれない」と申し送りを受けたが「もしかしたら」というのはどういうことなのか？確認作業を怠ったのではないのか？また自宅に帰ってから確認すると便が拭ききれておらずついていた。	「～かもしれない」という言葉は使わないで欲しい。	申し送り時の対応と排泄介助の不備について謝罪した。一つ一つ確実に確認した上で対応するよう徹底する。
12/16	ショートステイ	約束の時間にショートステイの迎えが来ない。前日の確認で9時30分までには用事があるため迎えに来て欲しいと頼んであったのに、こんなことでは困る。	しっかり確認をしてこういうことは無い様にして欲しい。	ご家族の希望を受け搬送時間を変更したが、変更予定の票の差し替えが行われていなかった。書面だけの変更連絡でなく、相談員間の連絡を通常より密にする等の改善を行う。電話でも苦情を受けた際謝罪したが、同日再度ご家族宅を訪問し謝罪した。
2/18	居宅介護支援 センター	担当のケアマネジャーを変更したいとご利用者のご家族より連絡があり、理由について確認をすると、職員の言葉遣いが上から目線に感じる。電話対応で「うん」と返答することが気になる。訪問時、ベットで寝ているご本人の頭側から声かけをする。以上のことが気になるとお話しがある。	苦情内容と家族のご希望を配慮し、謝罪の後、担当を変更をする。	自分自身が気がつかなくても、相手に不快な思いを感じさせてしまうことがあるので、もう一度各職員で訪問時、電話時の対応について確認をしていくとともに、業務中で他の職員の対応の仕方について気になったことがあった場合には、注意し合うことを心がけていく。
3/10	居宅介護支援 センター	(利用者本人より)担当ケアマネジャーが訪問介護のサービス内容の調整、確認のための訪問の連絡を当日に入れてきた。こちらにも予定があるので一方的に決めないでほしい。訪問するときは当日ではなく事前に連絡をして欲しい。(2度注意したが改善されない)	本人の苦情内容の確認のため苦情受付担当者、以前関わった職員がデイ利用時訪問し、内容確認と謝罪をした。現在のプランについても改善の余地があるため、今後の調整に配慮し、ケアマネジャーの変更を実施、プランの見直しを行なう。	担当者の対応について謝罪するとともに、日程調整の際には、利用者の都合を第一に考えて対応するよう徹底した。