

日付	苦情受付内容	対応内容
H29.8.17	<p>【受付内容】 電話</p> <p>【サービス内容】</p> <p>【相談者及び申し立て人】 T様</p> <p>【利用者様との関係】 近隣住民</p> <p>【内容】</p> <p>20:30頃、敷地内の駐車場で夏祭り(イベント)で使う投光器のテストを行っていた。</p> <p>22:00頃、投光器がまぶしいとクレームあり。</p>	<p>(対応内容)</p> <p>すぐに職員へ連絡し、投光器の使用を中止する。</p> <p>電話にて謝罪し、納得いただく。</p> <p>(対策)</p> <p>今後、致し方なく投光器の使用を行う場合は、近隣のご迷惑にならないように声かけ等を行う。十分に配慮した対応を行う。</p>
H30.2.20	<p>【受付内容】 電話</p> <p>【サービス内容】 デイサービス</p> <p>【相談者及び申し立て人】 MM様</p> <p>【利用者様との関係】 家族様</p> <p>【内容】</p> <p>デイサービス利用中に本人様より「夕食後の薬がない。病院まで取りに行きたい。」と言っただけでなぜその言葉を鵜呑みにして自宅で一人で留守番させることが不安でお願いしているのに、なぜそのような対応をとったのか。」とクレームあり。</p>	<p>(事実確認の状況)</p> <p>当日のスタッフは、本人様の話しを聞いた後、キーパーソン(長男様)へ連絡を行い、キーパーソンが「本人と話したい。」と言われた為、電話を取り次いだ。その後、電話を切られたので本人様へ内容を聞き取り、確認の為、長男様、長男様の妻に連絡を数回行うも電話に出られず12時までに病院までというリミットがあり、本人様の認知症高齢者日常生活自立度から息子様が「いいよ。」と言ったとの言葉を信じるしかなくお送りした。</p> <p>(対応内容)</p> <p>翌日、担当ケアマネージャーへ連絡と合わせて詳しい状況の説明を行う。その後、デイサービス相談員と長男様の妻とで話し合う。</p> <p>①本人様の言う事は聞かない。(従わない。)</p> <p>②特別な緊急時は、長男様の妻の職場へ連絡してもOK。</p> <p>上記の内容を取り決めることで納得され、これからの支援方法について決定する。</p>
H30.5.17	<p>【受付内容】 電話</p> <p>【サービス内容】 デイサービス</p> <p>【相談者及び申し立て人】 匿名</p> <p>【利用者様との関係】 なし</p>	<p>(対応内容)</p> <p>苦情の原因・・・送迎職員が事前に工事で通れない場所を聞いていたが、本人様の思っていた場所と違っておりいつもと違う場所に止めてしまった。</p>

日付	苦情受付内容	対応内容
	<p><b>【内容】</b>  (事務員が電話を取ると間髪入れずに)「あんたどこ、どないなってるの？」道の真ん中に車を停めて。通られへんやんか。(工事の為)警備員が誘導しているのに、それでももしなんかあったら、こっちが弁償しなあかん。前も見たで。次、警察に連絡するからな。」と電話を切られる。</p>	<p>申し立てた人が現場で施設に電話した後に送迎職員とはち合わせをし、直接説明をし、謝罪させていただく。</p>
H30.12.18	<p><b>【受付内容】</b> 口頭  <b>【サービス内容】</b> ショートステイ  <b>【相談者及び申し立て人】</b> ご利用者様の家族様  <b>【利用者様との関係】</b> 子  <b>【内容】</b>  担当ケアマネージャーが本人様のご自宅へ訪問した際、家族様から「ショートステイの職員のNさんの介助が雑で嫌やと言っている。デイサービスもショートステイも気に入っているの、そこだけ何とかしてもらえますか。」と訴えておられるとの報告を受ける。</p>	<p>(事実確認の状況)  N職員、所属リーダー、介護統括を含め、今回の苦情の内容に心当たりがあるのか確認をする。N職員は、「そのようなつもりはなかった。申し訳ありませんでした。」と謝罪する。  (対応内容)  以前もN職員の話し方や動き方に指摘があった為、その都度注意や指導は実施していた。今回のことで再度、介護や接遇について改めて考えるように本人に指導する。N職員も十分に反省しているようだったが、今後も継続して様子を見ていながら指導していく。  12月19日 電話にてご家族様へ改めて謝罪させていただき、今後の対策についてお伝えさせていただく。  ご家族様「宜しく申し上げます。」と返答いただく。</p>
R1.6.24	<p><b>【受付内容】</b> 電話  <b>【サービス内容】</b> ショートステイ  <b>【相談者及び申立人】</b> 家族様  <b>【利用者様との関係】</b> 子  <b>【内容】</b>  相談者の母M様がショートステイをご利用されており、当日息子様が迎えに来られるのをフロアの椅子に座って待っておられた。別のご利用者様のT様が帰宅するため職員付き添いでフロアを歩いている時に椅子に座っていたM様の背中を叩く行為があった。T様が女性であったことや、強く当</p>	<p>(対応内容)  日頃からT様については他利用者様へのいたずら行為が多いため家族様へも報告をさせて頂いている。それにより、他利用者様となるべく離れた場所を確保したり危険行為が無いように見守りを強化した。担当ケアマネに今回の件を報告する。  認知症のT様に理解をして頂くことは困難であると思われるため、M様が利用されていない曜日に変更をお願いしてみてもどうかとのことで翌日にケアマネがT様宅に訪問した際に報告相談する。ご家族様も理解して頂き、9月より利用曜日を変更して頂く。</p>

日付	苦情受付内容	対応内容
	<p>たってなかったため怪我や打撲等もなかったが本人様が「叩かれた。」と興奮された。その場でT様にはきつく注意させて頂く。その後、M様の息子様が迎えに来られ、興奮された母を確認される。後日息子様より電話があり相手の利用者から手を挙げられたのはこれで3回目なのでどうにかならないのかということであった。相談員が不在だったため内容のみお聞きする。6月26日、息子様へ電話するが不在。</p> <p>その後、息子様からコールバックがある。「このようなことが3回もあった。家族の方は知っているのか。施設としては今後どのような対策をしてくれるのか。」との内容であった。</p> <p>すぐに謝罪させて頂き、対策を講じ再度連絡させて頂く旨を伝える。</p>	<p>後日、M様の息子様にT様の利用曜日の変更と移動の時も見守りを強化して支援させて頂くことを伝え納得して下さる。</p> <p>介護職員、事務職員とも対策の周知を行う。</p>