

苦情解決結果一覧(平成27年1月1日～平成28年12月31日)

【通所介護事業所】

	苦情内容	解決結果
1	入浴時に、履いてきた紙パンツを勝手に捨てられた。本人に確認してほしかった。また、紙パンツを捨てる時、持つしぐさがいかに汚いものを持つような感じでとても不快だった。	職員が勝手に捨てたのは良くなかった。紙パンツの交換については、ご本人と相談し行う。また職員の、動作・態度を改めることをミーティングで話し合った。ご本人には、謝罪を行った。
2	おばあさんが、デイサービでお昼寝をするとき、「ベットで休みたい。」と言ったら、「だめだ。」と一言で断われ、畳の部屋で休まされた。エアコンも効いていて寒くて嫌だった。もうデイサービスは行かないと言って困っている。	ご本人は、とても寒がり、夏なのにあんかを使用されていたようだ。また、ベットの数には限りがあり、体の不自由な方を優先的に使用して頂いているので、当日はベットの空きがなかった。その後は、エアコンの風が当たらないよう配慮し、お昼寝の時は、毛布等の掛け物で調整するようにした。また、職員は、ご本人の思いをしっかり受け止めること、それから、説明を行うなど、職員の言動を改めることを話し合った。
3	社会福祉協議会の車両が、車間距離を開けず走ってきた。あおられている感じで怖い思いをした。運転マナーが悪く気持ちよいものではない。事故に繋がりがねないので注意してほしい	安全運転に心掛けるように指導すると共に、事業所、支所内に周知した。直接謝罪はできないので、社協職員として社会人として、運転マナー・ルールを厳守し運転することで姿勢を現したい

【訪問介護事業所】

	苦情内容	解決結果
1	家族から県へ苦情を申し立てられた。内容は、訪問時、利用者宅来客者に対してサービス提供中のため「家に入らないでください」と言った。来客者や家族が親戚の場合もあるので支援の邪魔にならないこともある。相手に対して納得のできる説明をしてほしい。また事業所内で家族への対応方法について話し合いをしてほしい	事業所内定例会議にて事実確認する「家に入らないでください」と言った職員はいなかった。今後このような場面に遭遇した時は、相手と時と場合をよく考慮して対応する、支援に支障がある場合には相手に事情を理解してもらえるような説明を行う等の対応をするようにした。
2	電話で「よく他人のことを聞くと個人情報だとヘルパーが言い、世間話ができない。それをいうなら私の個人情報(買い物メモ)も守ってほしい。買い物メモも1日保存して後は破棄してほしい。利用者のことは守秘義務は知っているが、世間一般の中での会話を教えてもらえないのはどうかと思う」	苦情というより話をきいてほしい様子だった。独居の方なので他者との交流が少ないので、訪問時コミュニケーションを図れるような態度、言動が必要であると思う。訪問しているヘルパーに再度現状を伝え配慮してもらおうようお願いする。

【介護予防はつらつ】

	苦情内容	解決結果
1	欠席された利用者様宅へ次回の案内の電話をしたが、葬儀直後だったため不快な思いをされた。また排泄に関する事をお願いをした内容についても不快な思いをされた	電話を掛けた時点で、相手に状況を確認してから話をする等の電話対応マニュアルを再確認した。また排泄に関しては、利用者様、家族様と直接会って相談しお願いをするなど一方的な内容とならないように、利用者本位の対応に心掛ける