

苦情内容 【事業所名】ホームヘルプサービスセンター和光

日時 令和4年5月16日 15時30分

申立者 利用者様

苦情内容 訪問介護員に食器類がキレイに洗えていないと伝えたら言い返された。友達口調で話してくる。

対応内容 当該職員に確認したところ、「洗い物にぬめりが無いのを確認したが納得されず、ホーロー鍋の汚れには研磨剤を使うよう指示を受けたが傷付きやすいので使えない旨伝えたら気分を害された」「友達口調で話したことはない」とのこと。センター長が訪問したが、センター長に報告を上申したことにも立腹され、サービス終了を申し出られた。担当の介護支援専門員と連絡を取り謝罪したが、強く事業所変更を希望されたため、サービス終了となる。

3日後、上記についての苦情の連絡が社会福祉協議会からある。不快にさせてしまったことは反省し、当該職員とも今回の対応について話し合ったことを説明し、利用者様が納得されていないならセンター長が対応する旨伝えてくれるようお願いした。折り返し「利用者様曰く「思いを伝えたので対応は不要」との連絡があった。

本件については、所轄庁に報告した。

苦情内容 【事業所名】ホームヘルプサービスセンター和光

日時 令和4年6月4日 10時15分

申立者 家族様

苦情内容 家族様が利用者様宅に帰省中、自分の洗濯物を干しているため2階に上がらないようメモを残し、利用者様にも伝言していたが、外出から戻ると洗濯物が取り入れられていた。

対応内容 当該職員に確認したところ、メモには気付いておらず、利用者様の「干しに行かなくていい」との発言を遠慮から出たものと理解してサービスを行っていたとのこと。

家族様の帰省時は2階に上がらないよう事業所内で統一した。後日、介護支援専門員から、利用者様が当該職員に合わせる顔がないとあり訪問介護員の変更の提案があったため、変更の対応をした。

苦情内容 【事業所名】デイサービスセンター八戸ノ里向日葵

日時 令和4年6月20日 8時45分

申立者 地域住民様

苦情内容 送迎時に駐車スペースではない場所にエンジンをかけたまま職員は車から離れていた。

対応内容 当該職員に確認したところ、利用者様が見当たらないので様子を見に行く際、直ぐに出発できるようエンジンをかけたままマンションの駐車場内に停めていたが、定められていた駐車スペースが申し送りされていなかったため駐車スペースではない場所に停めてしまった。

参与(人材育成)とリーダー介護員が申立者様宅を訪問、謝罪した。送迎時の駐車場の確認や送迎方法についての再教育する旨を説明した。

苦情内容 【事業所名】ホームヘルプサービスセンター八戸ノ里向日葵

日時 令和4年7月18日 9時40分

申立者 介護支援専門員

苦情内容 月曜日担当の訪問介護員の発言が不快で利用者様に落込みが見られるので、担当者の変更又は月曜日のサービス利用中止を希望されている。

対応内容 当該職員に確認の上、利用者様の病気や環境を理解した言葉掛けを指導した。サービス担当責任者が利用者様に謝罪の電話を入れ、月曜日の担当者を変更することとした。その旨を申立者様に報告した。

苦情内容 【事業所名】短期入所生活介護向日葵

日時 令和4年9月17日 9時30分

申立者 家族様

苦情内容 連絡ノートには「ぐっすり休んでいた。」の一文のみだったが、帰宅後に内出血を発見。問い合わせ初めて夜間帯に帰宅願望のため多動であった様子の報告を受けた。また、同施設内のショートステイとデイサービスの情報共有ができていない。

対応内容 連絡ノートの記載について、利用中の情報の共有と記録の徹底をする。家族様とはアクシデント時のみの報告だけでなく、その後の様子の聞き取り等も行い、利用者様及び家族様へのフォローを関連部署と連携しながら行っていく。

苦情内容 【事業所名】デイサービスセンター向日葵

日時 令和4年12月21日 11時40分

申立者 家族様

苦情内容 入浴サービス中、湯舟から上がりたいとの発言に対し、「少し待ってください。すぐに行きますね。」と言いながら30分ほど待たされた。

対応内容 利用者様及び家族様に事実確認と当日の経緯を説明するとともに、謝罪した。また、入浴介助に当たる職員を増員した。

なお、利用者様はのぼせて眩暈がすると訴えられたため、バイタル測定、水分補給を行い様子を観察したが、当日利用終了まで御変わりなく過ごされていた。また、当該職員は5分ほど、利用者様は10分ほど、利用者様から話を聞いた家族様は30分と、食い違いがある。

本件については、所轄庁に報告した。

苦情内容 【事業所名】特別養護老人ホーム八戸ノ里向日葵

日時 令和4年12月26日 11時30分

申立者 家族様

苦情内容 生活相談員の電話対応が家族の意向に寄り添っていない。面会時の対応や終了時の(母の)退席誘導も冷たく感じた。コロナ禍で会えない家族の気持ちに寄り添ってほしい。

対応内容 参与(人材育成)が電話にて謝罪した。以降も面会に来所されている。

苦情内容 【事業所名】特別養護老人ホーム向日葵

日時 令和4年12月29日 17時00分

申立者 家族様

苦情内容 施設内で転倒(後頭部打撲による1cm程度の裂傷)による病院受診なのに、受診後の送迎も担ってもらえずに腹が立つ。その後の経過報告もない。

対応内容 申立者様に受診後の送迎については了承を得ていると理解していたが、説明が不十分であったことを謝罪し、再診時の送迎は施設が行うこととし納得していただいた。