

令和6年度上期の苦情解決について（令和6年4月1日～令和6年9月30日）

向陽の里・向陽園

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和6年6月28日	サービス事業所	何年も時間、単位数が違う提供票が送られてくる。正しい提供票を送ってほしい	謝罪し新しい提供票を送りました。今後実績入力の際、訂正箇所があったら次月の提供票をすぐに訂正することを徹底することにしました。	居宅
2	令和6年7月18日	ご家族	送迎に来た職員が膝のサポーターをつけてくれず、サポーターをつけずにデイサービスに行った。送迎に来る職員はサポーターをつけられるようにしてほしい。	相談員より電話にて対応ができていなかったことを謝罪しました。送迎の際も謝罪し、今後送迎を行う職員がサポーターを装着できるように指導し、周知したことを伝えご理解いただきました。	デイサービス

横雲の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和6年5月23日	ご家族	留置バックの尿破棄は2回だけ、水分もとらない方がよいと職員に言われ、本人がデイサービスに行きたくないと話していた。本人の言うとおりに尿破棄を行ってほしい。	送迎時に園長と相談員でご自宅に伺い、直接謝罪しました。今後は不安を与えるような声かけには注意していくとともに、今まで通りご本人が希望するよう尿破棄を行うことをお伝えしご理解いただきました。	デイサービス
2	令和6年5月28日	ご家族	デイサービスの利用日なのに迎えが来ない。	ご自宅に伺い直接謝罪し状況の説明をしました。今後は電話を受けた職員は内容を正確にメモ用紙に記載し、相談員はメモの内容を速やかにチェックし、利用変更があればチェック表に記載し予定の取り間違いを防止していくようスタッフ間で話し合いました。	デイサービス

こすど蒼丘の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和6年5月8日	ご家族	いつも同じ服を着ていて汚れていることも多い。上の服だけでも着替えさせて欲しい。	謝罪を行い、全ユニットカンファレンスで、日頃から利用者の身だしなみに配慮し、着替えや清潔保持に努めることを周知しました。	特養
2	令和6年5月8日	ご家族	普段の様子や気になることを聞いても一般的なことを言うだけで様子を分かっていない。	謝罪を行い、日頃から利用者情報の把握に努め面会時は様子をお伝えできるよう周知しました。	特養

なかかんの里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和6年7月6日	ご家族	看護師から最近の母の様子を聞いたが、勝手に病気を決めつけたような言い方はしてほしくない。また早口過ぎて何を言っているか分からない。	その場で看護師と相談員で謝罪しました。説明する際は相手に伝わるようゆっくりと慌てずにお話しをすること、専門医でもないのに経験論で病気を決めつけないことを周知しました。	特養
2	令和6年8月23日	ご家族	退所後38度1分の発熱と胃ろう部から水漏れがあった。手帳には書かれていたが、文章だけでは伝わらないため口頭でも伝えてほしかった。	ご家族に今後は文章だけでなく口頭でもお伝えすることをご理解いただきました。	ショートステイ
3	令和6年8月30日	ケアマネジャー	介護職員から不安を感じるようなことを言われたと本人から訴えがあったと家族から連絡があった。	ご家族とケアマネジャーに、ご本人に誤解を与えないよう話す内容には十分に気を付けるよう職員に周知し再発を防ぐことを説明して謝罪し、ご理解をいただきました。	ショートステイ

にこやか

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和6年9月12日	ご家族	職員の声掛けや態度が、子供扱いなのか上からの態度ではないか。本人の自主性を発揮するように促して欲しいが接遇の指導はしているのか。	職員から怒られたと感じる言動があったとのことで、不快な思いをさせてしまったことに対してご本人とご家族に謝罪しました。丁寧な対応を行うよう周知しました。	デイサービス ショートステイ

かめだ早通の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和6年7月1日	ご家族	退所した翌日に救急搬送された。出発したときはいつもどおりだったのに、何故突然変わるのか。いつどのような状態だったのか。6/22になぜ脱水と判断したのか。どうして連絡をくれないのか。再発防止に努めてください。	ご本人の様子をお伝えするのが、退所後だったことを謝罪に伺い、ご家族の思いを傾聴しました。再発防止に努めることを説明し、職員に周知しました。	ショートステイ
2	令和6年9月17日	ご家族	補助食品を持参しているのに、食べさせてもらっていないのではないか。身体のあちこちに内出血や痣が出来ている、説明は聞いたが本当に本人がしているのか。スケッチブックの裏面が破れていたのはどうしてか。	説明が足りていなかったことを謝罪しました。補助食品のお預りが多くご本人が希望されないため、全部食べるのは難しい状況だったこと、手の動きが多くて、ポジショニングのクッションも全部動かしてしまつたために出来てしまうこと、食事のテーブルに置いてあるスケッチブックが、水分でくっついてしまいそうっと剥がしたことについて、訪問を希望されなかったため、ケアマネジャーを通じて説明し、ご理解いただきました。	ショートステイ

第2 蒼丘

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和6年8月27日	ご家族	家族が帰宅したら、ベッドの手前で立てずに座っていた。家族が不在の時は部屋まで送ってほしいとお願いしてあったはず。歩行に不安があるため次回は車椅子でお願いしたい。	情報の共有が不十分でした。電話にてご家族に謝罪と今後の対応を説明し、ご理解いただきました。	デイサービス

フルールこすど

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和6年6月28日	ご本人	ある支援員の言動について、自閉症の利用者への言葉遣いが威圧的に感じ、近くで聞いている自分がいたたまれなくなる。またその支援員の言葉遣いにつられて、他の職員も威圧的な言葉を使うことがある。接し方について改善できないか。	指導的な意味合いがあっても、威圧的にならないような声かけをするよう当該職員に注意し、他職員にも周知しました。接遇の園内研修があり、ご利用者への接し方について改めて確認しました。ご本人に事情を説明し、気を付ける旨をお話ししました。	生活介護

ネクサス・わかば

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和6年9月17日	ご家族	ショートステイを利用した際、受入れをした職員の対応に不快を感じた。	電話でお話しをいただいた為、その場でお詫びしました。報連相ノートおよび朝礼で職員に周知し、改めて接遇マナーの重要性を理解するよう徹底しました。	ショートステイ