

令和5年度苦情対応状況報告書

(受付日時)	令和5年8月29日 8時30分
(受付方法)	口頭 デイノート
(申出者)	ご主人 娘様
(内容)	<p>朝の訪問、迎え時に、ご主人より「昨日の訪問時に陰洗ボトルの持ち帰りを忘れていた」と言われ、その場で謝罪する。</p> <p>また、連絡ノートにも娘様より「おむつ替えの時に使用するお湯を入れるボトルをいつも忘れて持って帰らない」という内容の事が書かれていた。</p> <p>「いつも」と書かれていたので他の職員に陰洗ボトルを忘れたことは無いか聞き取りを行う。</p> <p>今回以外は忘れていないことを確認した。</p>
(要因・原因)	<ul style="list-style-type: none"> ・夕方の訪問時にベッド上でオムツ交換をした際、お湯の入っている陰洗ボトルを別の棚の上に置いた。 ・オムツ交換が終わり、片付けて帰る時に持ち帰るのを忘れた。 ・訪問先で使用した物品を片付ける際と扇寿に帰った後に確認をしなかった。 ・戻ってからバックの中身を片付けなかった。
(対応策)	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問先での後片付けをする際には、忘れ物は無いかを確認する。 ・戻ったらバックの中身を片付ける。 ・陰洗ボトルは、消毒するなど決められた手順を守る。
(処理内容)	解決

(受付日時)	令和6年2月1日 16時41分
(受付)	電話
(申出者)	甥嫁様
(分類)	説明・情報不足
(内容)	<p>①週3回行っていないんですか？</p> <p>②1月19日、自宅にデイの迎えに行った際に本人がいなかった。歩いて扇寿に向かっている途中で発見していると言う事は聞いてないと興奮気味に話をされる。</p>
(要因・原因)	<p>①週3回の利用について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・12月末に家族様より本人が一人である事に不安もあり、デイの利用回数について検討したが、家族様は1月から利用回数が増えていると思われていたが扇寿は、家族様が「考えます」との返事もあった為1月の利用料金が解り次第に連絡を入れ、2月の開始と考えた事が家族様からの苦情に繋がった。 <p>電話では「考えます」との事だったが、確認の電話を入れる対応をしなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1月の利用予定は週2回でサインを頂いている為、理解して頂いていると考えてしまい電話を入れる等をしなかった。 <p>②本人がいなかった事を伝えた際に「歩けるんですね、私らより」との言葉を聞く事だけに終わり、今後の対策、家族様の心配される気持ちを考えた言葉がけをしなかった為、家族様に伝わっていなかった。</p>
(対応策)	<p>①・「考えます」と言った事に対して待っているだけではなく、こちらから意向を伺う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書類等にサインを頂く際には、サービス内容、ケアプランを理解して頂けるように丁寧に説明する。 <p>②・今回のように勘違いであっても「聞いてない」と言われる事に対しては、記録は確実に残し、定期的に連絡を入れる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・色々な要望のある家族様に対して、出来る事、出来ない事、家族様にもお願いしたい事をケアプランで説明してサインを頂く。 ・新規利用開始時に連絡先については確実な方をお願いする。2月13日より連絡先が甥御様に変更される。 <p>2月12日 甥御様より電話あり 説明不足であった事をお詫びし、料金を説明する。 初回に利用料負担額の話がされていたので電話を待っていた事を伝える。 「おやつも入れて週3回利用でお願いします。安心です」</p>

令和5年度苦情対応状況報告書

(受付日時)	令和6年2月13日 10時34分
(申出者)	甥御嫁様
(分類)	説明・情報不足
(内容)	<p>市役所より、ケアマネ交代の希望があったとの連絡あり。</p> <p>その後、甥御嫁様から連絡頂く。</p> <p>①デイの利用が週3回になっていなかったと言われ、電話をもらっていたが週3回にと言われた時、そのようにしてほしいと返事していたはず。冷静に対応できないと思った。</p> <p>②鍵をドライバーに預けてしまい、事業所に歩いて行った事も、ヘルパーさんに尋ねたが「私がしたことではないので」と言われた。</p> <p>③電気代、17000円かかっている。去年は6000円ほどだった。電気類、エアコンや電気カーペットなどがつけっぱなしになっていないか気を付けてほしい。本人に声を掛けてもらいたい。</p> <p>④本人が灯油を注文していた。お店に支払いをしようと、ヘルパーさんに場所を尋ねると「家を出てすぐ右」と言われ探したが、なかなか見つけれなかった</p> <p>⑤薬がテーブルに2日分残っていたことがあった。本人に渡すだけで飲むのを見てなかったのかと不信感を持った。きちんと服用できるよう確認してほしい。</p> <p>⑥去年のカット野菜、茶色くなっていたので持ち帰って捨てました。訪問の時、そういうことも気にしてほしい。</p> <p>⑦書類の送付は今まで通りでよいが、電話は「ちぐはぐ」になってしまうので、主人にかけてもらいたい。</p> <p>以上のことを言われる。</p>
(要因・原因)	<p>①②③職員間で情報共有や連携不足。</p> <p>④場所を伝える際、相手がわかるよう説明出来ていなかった。</p> <p>⑤現在行っているケアが伝わっていない。</p> <p>⑥ご家族の希望に沿ったケアができていない。</p> <p>⑦電話連絡は行っていたが、繋がらないままになっていた。</p>
(対応策)	<p>①②職員間で情報共有や連携ができていないことお詫びする。</p> <p>③訪問時、電気がつけっぱなしになっていないか確認する。ご本人に声を掛ける。</p> <p>④場所を伝える際は、相手がわかるよう説明する。</p> <p>⑤現在、薬は手渡しし、服用されるまでの確認をしている。</p> <p>⑥賞味期限切れの食材はご本人に声を掛け、処分させていただく。</p> <p>⑦電話連絡は、甥御様へ行う。</p> <p>家族様の要望に対して、出来る事、出来ない事、家族様にもお願いしたい事をケアプランに反映し、統一したケアができるようにする。</p>