

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	翠松苑（短期）	他福祉サービス事業所	9月16日	ショートステイの迎えが来ないことについて	20分待っているが、ショートステイの迎えの車がまだ来ていない。	確認し折り返しご連絡する旨を伝えました。ショートステイ送迎予約表に予約が漏れていたため、送迎委託業者に連絡し、送迎を依頼しました。申立者へ連絡し、再度謝罪をしたうえで、お迎えをお待ちいただくよう伝えました。今後は、予約のメールを送る際に、施設長および他相談員に共有し、複数で予約漏れがないか確認、今週分と来週分の配車表は、会議室に掲示することとしました。申立者の方には改めて連絡し、送迎の予約手順に問題があったことを報告し、改めて謝罪しました。	9月17日
2	翠松苑（短期）	家族	10月5日	ショートステイの迎えが来ないことについて	本日ショートステイ利用予定だが、迎えの車が来ない。	担当ソーシャルワーカーが直接お迎えに伺って謝罪の上、予約の手配に不備があったこと、今後同様のことが起きないように是正する旨を伝えました。予定表上で、送迎委託業者へ依頼する便と職員が迎えに行く便を誤認し、送迎委託業者への予約が必要な便を見落とし、予約が漏れてしまったことが原因です。ショートステイ予定表において、迎えの日に“△”の記号を付けていましたが、予定表上では誰が送迎を行うかが不明確だったため、表記を改めました。	10月5日

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
3	百々山	利用者本人	11月12日	ベッドに横になりたいとお願いましたが対応してもらえなかったことについて	夕食後、自室に戻ってベッドへ移乗するため、靴下と靴を脱がせて欲しいとお願いましたが、「待っててね」と言われてそのまま放置された。いつまで経っても来ないので、ケアワーカー室へ行って他の職員をお願いした。その職員は初めてでなく、これで2回目だ。	申立者の話を傾聴し、不快な思い・不信感を抱かせてしまったことを謝罪しました。また、ご家族面会時に経緯を報告し、謝罪しました。 臥床介助～オムツ交換まで、遅番か夜勤が行うかの業務分担が曖昧になっており、他の業務を優先した結果、対応を失念してしまったこと、また、時間内に業務を終わらせるために焦っていたことが原因です。 臥床介助～オムツ交換までを遅番業務としてグループ内で定め、フロア内でも再度周知を図り職員全体で同じ認識の下、統一した支援が行えるようにしていきます。また、ひとりでは支援が困難な状況の時は、職員間で声を掛け合える働きやすい環境づくりを行っていきます。	11月14日
4	しらいと（短期）	利用者本人	11月12日	おやつ前に手洗いや消毒がなかったことについて	この間ショートステイで、手洗いも消毒もなく、その手でおやつを食べた。恐ろしく、怖いところだ。	毎食時とおやつ時におしぼりを渡すタイミングでアルコール消毒を行っていますが、申立者が食事の直前まで居室におられるため、消毒できなかった可能性が考えられます。 是正として、居室にいる方におやつを配布する職員は、アルコール消毒スプレーを持ち歩き、消毒を行うようにしました。また、ご本人と相談し、食事の時には、おしぼりを配布するタイミングで食堂に来ていただくようお願いさせていただくこととしました。 ご本人には、不安な思いをさせてしまったことを謝罪し、是正策に対し納得いただけました。	11月12日

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
5	翠松苑	利用者本人	11月18日	職員の対応について	<p>特定の職員が、隣のご利用者を支援するときに自分の歩行器が邪魔なのかいつも乱暴に押しやってこちらにぶつけて移動させている。今までも、挨拶をしても返してくれず、目も合わせてもらえないため気になっていたが、自分を敵視しているように感じる。</p>	<p>職員の接遇や介助方法に問題があったことを謝罪し、該当職員に直接指導する事を伝えました。      該当職員に確認したところ、業務を行う時に時間がかかると気持ちに余裕がなくなり対応が荒くなってしまったこと、狭い居室の中で焦って歩行器を動かした結果がつけてしまったこと、歩行器や車椅子を動かす時の声掛けを行わなかったため、申立者に不快な思いをさせてしまったことが分かりました。      施設長から当該職員へ、今後は気持ちに余裕を持ち、狭い場所こそご利用者や備品を傷つけないよう意識して行動することや時間を気にすると適切な声掛けが不足する自身の傾向を自覚すること、ご本人と関わりを多く持つよう心がけること等を指導しました。      申立者には施設長から当該職員へ直接指導したことと今後の是正を報告し納得いただきました。</p>	11月28日