

2021年度苦情（対応）内容一覧

	ご苦情の内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①	職員の言動・対応に関する苦情	0	1	0	1	0	1	1					
②	食事、環境に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0					
③	預かり金管理に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0					
④	説明、情報提供に関する苦情	1	0	2	0	1	0	0					
⑤	利用料に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0					
⑥	事故に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0					
⑦	物損に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0					
⑧	権利擁護に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0					
⑨	制度、施策、法律に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0					
⑩	その他	0	0	0	0	0	0	0					

	苦情・ご要望の概要	施設の対応
4月	お客様の施設ケアマネジメントにおいて、御家族との意思の疎通が十分に取れておらず、ご家族が「要望が無視されている。」という疑念を持つに至った。	情報提供を含むご家族との意思の疎通が十分に取れていなかったことをお詫びする。今後日常的な情報提供やご要望の聴取については生活相談員を窓口として、ご家族とともにお客様の介護を作っていく旨をご説明し了承を頂く。
5月	お客様宛の私信を受領した事務員が、誤って他の事務的な郵便物と混同してしまい開封してしまった。私信を受け取ったお客様より開封されていることについてお届けした介護職員に叱責があった。	当該お客様に担当フロアの介護主任からお詫びし了承を頂く。窓口での郵便物の受領の際には分別を確実にし、私信を開封することないように努め、仮に誤って開封してしまった場合はその職員がご本人に直接説明・謝罪をするよう再発防止の徹底を指示する。
6月	お客様の施設ケアマネジメントにおいて、御家族様よりケアプランに記載する内容の適切な表現の方法の疑念の指摘があった。	よりお客様目線での表現方法で作成できていなかったことをお詫びする。適切な表現方法を他職種とも確認し、再度ケアプランを再送させて頂くようにご説明し、了承を頂く。

6月	内服変更書類に添付していた薬物の日付が古いもの（10カ月ほど前のもの）をお渡ししてしまい、御家族様よりご指摘があった。	送付する際にしっかり確認できていなかったことをお詫びする。今後は、ダブルチェックで確認を行い、適切な書類を送付させて頂くようにご説明をし、了承を得る。
7月	お客様のZOOM面会時、髭が伸びていたため御本人に聞いたところ、「職員に頼んでいるが何時間もまわっている」と話された。後見人様より新しい髭剃りの購入依頼をされよろしくお願ひしますと依頼された。	使用しているシェーバーでは剃り切れていないため、新しいシェーバーの購入依頼を行い、日常の整容の徹底周知についてフロア主任に対応していただくこととなる。
7月	御家族の電話にてスタッフが足りないと言われたり、情報共有ができていないように感じる。また、面会時には主任、副主任がいない日が多いので細かい状況を把握する事が出来ませんとご指摘があった。	主任、副主任ができる限りフロアに配置できるようシフト作成時に配慮を行う。また、職員間の情報共有ができるようフロア主任に報告を行い再発防止の指示する。
8月	お客様の施設ケアマネジメントにおいて、御家族よりケアプラン内容に不十分な点があるとご指摘があった。	生活相談員と要望等の話し合いの時間を頂き、不適切な対応のお詫び、適切な情報をケアプランに記載する旨を説明し了承を頂いた。
9月	お客様より職員に聞きたい事を聞いたのに教えてくれなかったと苦情があった。	携わった介護職員に対して事実確認後、不快な思いをさせてしまったお客様に対して謝罪を行い御理解いただいた。不適切ケアである為、主任より指導を行った。
10月	お客様より職員に声掛けを行ったが返答が聞かれなかったと苦情があった。	携わった職員に対して担当フロア責任者より指導・注意を行った。不適切ケア改善委員会より、全体会議にて周知徹底、再発防止について報告を行った。