

平成28年4月～11月までに受け付けた介護サービス苦情の概要

【居宅介護支援事業】

NO	受付月	苦情の分類	申出者	苦情の概要	要望	原因	対応	改善策
1	7月	支援の内容	利用者の家族	本人・家族の介護負担を考慮してサービス調整してもらったが、利用料については納得のいく説明を受けていなかった。高額な支払いの請求書が届き驚いている。在宅で介護する家族の思いを理解してもらえずに支援がなされていた感じを受けた。	管理者の責任として、個々の介護支援専門員が説明責任を果たして業務を行っていることを確認してほしい。家族の意向を十分に理解してほしい。	限度額オーバーとなる複雑な利用料金について、主たる介護者(高齢の夫)に対し説明をしていたが、理解度を確認できていなかった。また、別居ではあるものの、頻繁に両親の世話のため帰省している息子へ説明ができていなかった。	管理者と担当介護支援専門員が家族(息子)へ謝罪し、今後このようなことが起こらないように、事業所内で、管理者が配下の介護支援専門員の支援状況を把握することを努力する旨の文書を渡し承諾を得た。	契約書・居宅サービス計画書・毎月の利用料の説明を、本人・家族が理解・納得した上で承認してもらうことについて、各事業所の職員会議で周知徹底を図る。

【訪問介護事業】

NO	受付月	苦情の分類	申出者	苦情の概要	要望	原因	対応	改善策
2	9月	職員の態度	近隣住民	ヘルパーが、訪問先で空き地だと思い駐車したところ所有者から「自分の車が止められない」と注意を受けた。謝罪したが、「謝り方が軽く不愉快な思いをした」と電話があった。	空き地ではなく、自分が借りているところなので車を止めないでほしい。	所有者確認の確認をせず駐車した。また職員の態度が誠意あるものではなかった。	駐車場所、態度について謝罪し了解を得た。	駐車場所の確認と事業所内での周知。駐車場所の徹底。誠意の伝わる態度で接するよう周知。
3	10月	サービス内容	利用者の家族	予定の時間に訪問してもらえなかった。	訪問予定を忘れないでほしい。	シフトを組んだリーダーの連絡不足と訪問予定となっていたヘルパーの確認不足。	謝罪を受け入れてもらえ、サービス継続する。	各自が訪問予定の確認を必ず行う。伝えた職員は伝えたことがわかるよう確認済のサインをする。

【通所介護事業】

NO	受付月	苦情の分類	申出者	苦情の概要	要望	原因	対応	改善策
4	5月	送迎車両	住民	社協の車が道路に出る際、数センチのところ当たりそうになり、クラクションを鳴らしたらやっとな気が付いてくれた。自分は車から降りたが、車内の運転者は頭を下げるだけで行ってしまった。もう少し気をつけて運転してほしい。	今後気をつけてほしい。	運転者の注意不足。	電話での苦情申し出であり、取次者(介護支援専門員)が謝罪。運転者は通所介護事業の職員であったため、通所介護主任へ連絡した。	通所介護職員ミーティングにおいて、運転時の一旦停止や減速のタイミング等について、注意喚起を行う。
5	9月	送迎車両	近隣住民	出勤時間に利用者宅前にデイサービスの車が停車していて、自分の車が通れない。道幅が狭くなっている所で他の車が通れなくなるので、別の場所に停車して欲しい。	別の場所に停車してほしい。	利用者が乗車しやすい場所に停車し、周囲の状況に配慮が足りなかった。	事業所主任が申し出者に謝罪し、翌日から停車位置を変更することを伝え了解を得た。	職員間で駐車場所を変更することの情報共有を行う。交通安全への注意喚起を行う。
6	10月	送迎車両	近隣住民	「デイサービスの送迎車が停車しており、邪魔になって通れない」と迎えに行った利用者宅に苦情を言いに来られた。	早急に停車している車を移動してほしい。停車場を変えてほしい。	利用者が乗車しやすい場所に停車し、周囲の状況に配慮が足りなかった。	申し出者にすぐ謝罪し、車両を移動した。	職員間で駐車場所を変更することの情報共有を行う。交通安全への注意喚起を行う。

【小規模多機能型居宅介護事業】

NO	受付月	苦情の分類	申出者	苦情の概要	要望	原因	対応	改善策
7	5月	職員の態度	利用者の家族	ヘルパーがいきなり挨拶なしで、「〇〇さんいるか」と入ってきた。家人がいることに気づき言葉かけが変わったが、言葉かけが命令口調のように聞こえた。「いつもこうなんですか」とヘルパーに聞いたところ、「淡々とした言葉かけをしないと怒るんです」と当たり前のように話された。	もう少し、丁寧な言葉かけをしてほしい。ヘルパーの対応を注意してほしい。今後、改めてほしい。	言葉・態度の配慮不足。	管理者から訪問した職員に注意を促した。また、管理者と職員が利用者及び家族への謝罪を行った。	職員全員ミーティングにおいて、 ①自分の言葉に責任を持つこと ②接遇意識を向上すること ③丁寧語を基本とすること を徹底する。