

平成29年度 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	事実確認	原因	対応	改善策
1	6月	支援の内容 職員の態度	利用者の家族	ケアマネジャーが家族の意向、思いをくみ取ってくれないまま、サービスを進めようとした。また、病院で会ったのに挨拶もなかった。	対応を改めてほしい。	本人主体という原則に囚われ、家族の意向等を十分確認せずに進めようとしたのは事実である。病院で会ったとのことであるが、こちらには会ったとの認識はない。	ケアマネジャーが本人にとって良かれと思うことを、丁寧な説明もせずすすめるようとした。	管理者と担当係長がケアマネジャーの支援の進め方や態度について謝罪し、話し合いの中で、担当を交替することで了承された。	まずは利用者、家族の思いをしっかり受け止めていくことを事業所内で再確認をし、共有することとした。
2	8月	職員の態度	利用者の家族	①ケアマネジャーの言葉かけがきつく感じる。 ②スリッパを履いたまま畳の上を歩いた。常識がないのではないかと。	担当を交替してほしい。	①きつく言ったつもりはないが、サービスを提案するときの言い方がきつく聞こえたのかもしれない。 ②部屋が汚れていて、スリッパが用意させていたので、床の区別なく使用してしまった。	①初期段階で信頼関係ができておらず、感情のすれ違いがあった。 ②スリッパは用意されたものと思いついてしまった。	ケアマネジャーを交替することで了承された。	①利用者、家族の意向を確認しながらサービスの提案を行うことを事業所内で共有する。 ②職員に対し改めて接遇の徹底を図る。

【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	事実確認	原因	対応	改善策
3	7月	支援の内容	利用者の家族	訪問したヘルパーが体温計、血圧計等を持たずに手ぶらで訪問した。ノートには記録してあったが、血圧測定をせずに記録したのではないかと。	事実を確認したい。（血圧を確実に測定し、介護連絡ノートに正しい数値を記入したのか確認したい。）	訪問時にはバイタルチェック機器は持っていなかったが、支援内容に記載されていたため、訪問車両まで取りに行き、測定は確실히行った。	しばらく訪問していなかったにも関わらず、事前に支援内容を確認せず機器を持たずに家内に入ったことによる。	担当職員に事実確認を行い、内容を申し出人に伝え、納得していただいた。	訪問前に必ず支援内容の確認を行う。

【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	事実確認	原因	対応	改善策
4	5月	職員の態度	近隣住民	自宅敷地内のコーンを倒したまま直さず、謝りもしなかった。	添乗している職員は事故に気がついたら運転の静止、確認、謝罪をすべき。運転業務を委託している社協の車に乗っているという自覚を持つよう、法人として指導をしてほしい。	コーンを倒したことは認識していた。	以前から通りにくさを感じていたにも関わらず、その対処ができていなかった。運転手の態度を毅然とした態度で静止できなかった。	職員の態度について謝罪。職員、運転手に厳重に注意、指導を行う旨伝え納得していただく。	送迎ルートを見直し、対応を統一。苦情のあった運転手は送迎ルートから外れてもらう対応をとった。
5	6月	職員の態度	一般住民(匿名)	送迎車が狭い道路(常安橋)に突っ込んで非常に危険な思いをした。	利用者さんも乗っているのだから、立場をわきまえた運転をしてほしい。	運転者は離合できると認識し、そのまま走行した。	運転者が安全に離合できるであろうと過信した。	電話での受付のため、その場で謝罪。聞いた内容から事業所を特定した。	事故のリスクが高い道路は通らないよう送迎ルートを変更した。
6	7月	職員の態度	近隣住民	社協の車が道の真ん中に停めてあった。クラクションを鳴らしたところ、出てきた職員に睨まれた。	このことについての回答はもらえないので、停車位置を検討してほしい。職員の態度を改めてほしい。	車が通れない位置に停車したつもりはなくクラクションを鳴らされたことに驚いた。また、睨んだつもりもない。	駐車位置が徹底できていなかったため。	事業所で、自分は邪魔になる位置に停めたつもりや睨んだつもりがなくても、相手がそう感じることもあるということを重く受け止めるようミーティングを行った。	駐車位置の再確認を行い周知した。
7	7月	支援の内容	利用者の家族	利用日ではない日に迎えに来て断りもなく勝手に連れて行った。いると思っていた母親がいなかったので非常に心配した。	安心してサービスを利用させられないので契約を解除したい。契約は会長としているので会長に話がしたい。	利用日であると思い迎えに行ってしまった。声をかけたが返答がなく、そのような日もあるためそのまま車に乗ってもらった。	利用日でない日に送迎が組まれていた。職員も気がつかなかった。	会長、局長、在宅サービス推進課課長、管理者で謝罪。改善策を受け入れていただき、サービス利用継続していただいている。	前日職員二人で利用の確認を行う。迎えに行ったときは必ず息子にわかるように声掛けをする。