

ケースNo.1 ○苦情、要望、相談等の内容

・入所利用者ご家族からの苦情

面会に来苑した際、母が「通帳がなくなった」と言われ、私は事務所に預けているから大丈夫と伝えた。しかし、同じことを職員にも話した際、「通帳なんか預かっていない」と母のもとを立ち去った。真摯に対応できなかったか。職員の対応について改善の要望あり。

○改善方法、対応の内容等

配慮に欠けていたこと、不安になるような対応をしたことについて謝罪をいたしました。
ご本人が安心される言葉かけを行い、話を聞くよう配慮致します。
職員申し送りにて、再度心がけるよう周知しました。

ケースNo.2 ○苦情、要望、相談等の内容

・入所利用者ご家族からの苦情

面会に来苑された際、「母の指の爪を切ってもらっているが、ジグザグに尖っており、隣の指に当たって出血していた様子。また、掛け物にも血の痕がついているのに交換されていない。今後気をつけて欲しい。」と苦情を頂きました。

○改善方法、対応の内容等

爪切りについては、細心の注意を払い対応させて頂きます。
布団の交換については、職員申し送り時に再度、徹底するよう周知しました。

ケースNo.3 ○苦情、要望、相談等の内容

・入所申込み待機者ご家族様からの苦情

待機調査票が届いたが、宛先が本人の宛名になっており、本人が中を確認された。それを見て本人様が「わしを追い出す気か。」と家族に怒鳴っているとの苦情をいただきました。

○改善方法、対応の内容等

ご本人様の担当介護支援専門員と相談した。担当介護支援専門員が翌日訪問され、ご本人様に取り成した。
今後の対応として、ご家族様宛に送付すること、入所申込書をパソコンに入力する際に間違いか、内容確認することの徹底を行います。

ケースNo.4 ○苦情、要望、相談等の内容

・ショートステイ入所者からの苦情

ショートステイ利用時に洗濯物をたたんでいたが、その際、職員の対応が笑顔もなく、そっけなかったとの苦情をいただきました。

○改善方法、対応の内容等

主任介護員より謝罪の電話をしました。
職員には笑顔で接するよう心がけ、声掛け等に配慮するよう指導致しました。

ケースNo.5 ○苦情、要望、相談等の内容

・入所利用者家族からの苦情

職員が利用者様に対し、「お年玉をちょうだい」と話した。利用者様がご家族様に電話し、持参するよう頼んだ。そのことについてご家族様より「職員が冗談でもそのようなことを言うのは、いかがなものかと思う。」との苦情をいただきました。

○改善方法、対応の内容等

ご本人様には主任介護員より謝罪をしました。さらにご家族様に謝罪し、同じことがないように会話を慎重にするとともに、職員間でふさわしくない言葉遣いをしていたら職員同士注意しあうことを伝え、徹底しました。