

令和5年度上期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理① 森町さわふれ 令和5年 3月23日</p>	<p>4月6日担当ケアマネを通じ、ご利用者様より3月23日利用時の対応で「職員の対応がばたばたしていた。私が呆けていると思われ嫌な気分になった」との訴えがあったと報告がありました。内容を確認すると、朝の送迎時に当該利用者様の準備ができていなかったため近隣のご利用者様を先にまわり再度訪問する事を伝えその場を離れた。ご利用者様は迷惑を掛けたくないとして徒歩で自宅を出る。別の送迎車をご利用者様を発見するが満席のため待っているよう伝えその場を離れた。その後、最初の送迎車をご利用者様を発見、乗車し事業所に到着された。その後の職員の対応の中で、自身の事が取り上げられていると感じ、ばたばたしていたとの訴えでありました。尚、4月4日のきらきら利用を、4月3日の時点で森町包括を通じ、ご利用終了とされていた。</p>	<p>4月6日、森町さわふれ責任者一木主任と現場管理者長谷川の2名でご利用者様自宅を訪問し、気分を害された事を謝罪。4月6日時点で、きらきらご利用終了となっていたが、ご利用者様より「この事はもう忘れますのでいいですよ」との言葉を頂く。ご利用者様より、謝罪があれば再度の利用を考えるとの事でしたが、その後連絡なくご利用終了となりました。</p> <p>尚、令和5年3月23日までは森町さわふれに所属していたが、事業対象から外れた為、4月3日より所属をきらきらへ移行予定となっていました。</p>

<p>苦情番号② 豊田ゆうあいの里 デイサービス 令和5年 4月11日</p>	<p>担当ケアマネを通じ、ご利用者様家族より、朝の送迎時に玄関で立ち止まったご利用者様の意向に沿わない介助があった。送迎車両も踏み台のいない軽自動車(タント)を使用してほしいと要望したが、踏み台の必要なワゴンタイプだったこと。 依頼していた薬が服用されていなかったと指摘がありました。</p>	<p>対応の不備について施設長が謝罪の電話、並びにご利用者様宅を訪問し謝罪しました。送迎時には、ご利用者様に声を掛け、ご自身のペースに合わせた介護をしていく事。送迎車両は、乗り降りがしやすい軽自動車(タント)を使用していく事。薬は、薬袋を用意し服用忘れが起きないように注意していきます。</p>
<p>苦情番号③ 豊田ゆうあいの里 ショート 令和5年 4月18日</p>	<p>起床の際、ベッドの上で靴下を履くため、寝た状態で足を少し上げたら「痛たた」と痛み訴えがあった。介助にて端座位から立っていただくとするが立つことができなかった。朝食の際、車イスから席に移っていただくとするが、立つことができなかった。トイレの際も2人で対応するが足に力が入らずお尻が落ちてしまう。左太ももを触り「痛い」と言われる。4月19日豊田えいせい病院で診察してもらい左股関節中心性脱臼骨折、寛骨臼骨折と診断され磐田市民病院に入院されました。</p>	<p>ユニット職員にご利用者様の前日からの様子を確認するが、骨折の原因は判明しませんでした。20日施設長がご利用者様宅に伺い説明、謝罪しました。ご主人からは、「ちゃんと調べてほしい」と話しがあった。25日に訪問するが留守。26日に施設長とショート主任が謝罪と報告のため再度訪問しました。ご主人からは、「原因はわからないね」「しょうがないね」と言葉があり、「完治したらまたお願いします」との言葉をいただきました。</p>