

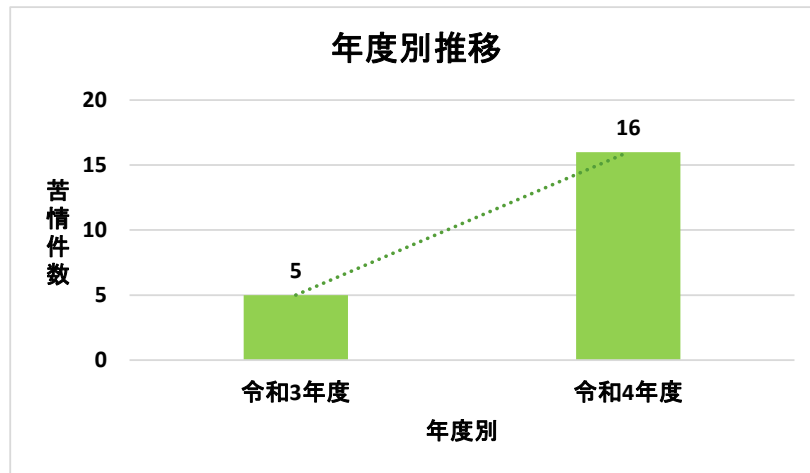
令和4年度 苦情のまとめ(特養入居・短期入所・通所介護)

お寄せいただいた苦情・ご要望は第三者委員会に報告し、全職員が改善に向けて真摯に取り組んでまいります。今後ともご協力、ご支援賜りますようお願い申し上げます。

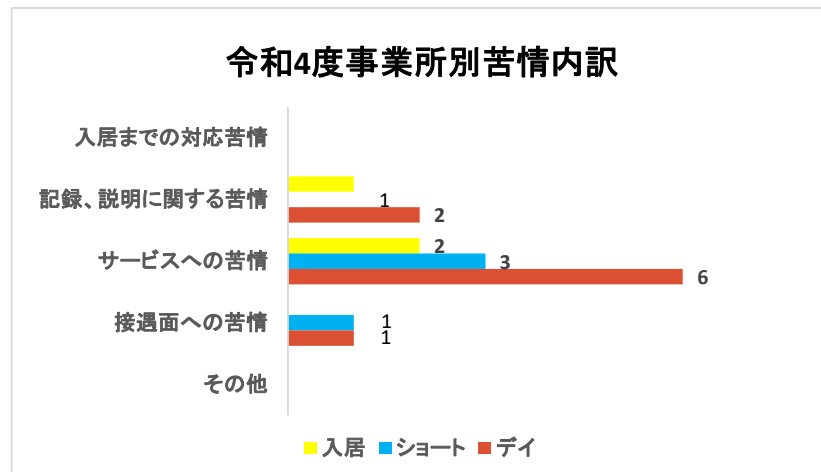
済生会西条特別養護老人ホーム
施設長 豊田 晃司



1) 年度別推移



2) 事業所別苦情内訳



3) 事業所別苦情内訳

済生会西条特別養護老人ホーム(特養入居).....2件

済生会西条短期入所事業所(短期入所生活介護).....5件

済生会西条デイサービス事業所(通所介護).....9件

合計 16件

NO.	サービス	苦情内容	対応等
1	短期入所	ショートステイ利用後に持ち帰りの衣類の選別ができていなかった。また未使用の尿パットが入っていた為、一緒に洗濯し大変なことになった。入居している家族への受診の対応について不満があった。	最初は電話で申し出があり謝罪しましたが、その後ケアマネを通じて申し出がありました。自宅を訪問し説明、謝罪を行いました。
2	デイサービス	利用料の金額伝達方法について行き違いがあった。	年度替わりの職員異動により引継ぎに不備があり行き違いが生じました。家族に直接説明を行い謝罪しました。
3	デイサービス	デイサービスの送りの時、玄関の鍵を閉め忘れていた。連絡帳にも記載していたが、確認できているのか？	職員間で再度情報共有を行っていくことを伝え謝罪しました。
4	入居	入居者の退院連絡を自分より先に姪に行ったことに対する不満。	キーパーソンから順番に連絡していくことを徹底すると謝罪しました。
5	デイサービス	預かった負担割合証を返却し忘れた。問い合わせに対し確認せずに対応した、後日返却し忘れていた事がわかった。	担当者が電話で説明し謝罪するも納得されなかった。上司と管理者が自宅訪問し謝罪しました。
6	短期入所	送迎時の対応や薬の内服の仕方についての苦情。	担当者や上司が電話で謝罪しました。
7	短期入所	事業所から薬の返却があったが、説明がなく経緯がわからない。	担当者が電話で説明したが納得されていないため、ケアマネと担当者で自宅訪問し説明、謝罪しました。
8	短期入所	誕生日カードをもらったが、名前の表記が間違っている。	その場で謝罪し後日カードを差し替えさせていただきました。名前の確認、ダブルチェックを徹底していきます。
9	短期入所	家族より本人が職員の声かけに対し傷ついた、もう泊まりたくないと言っている。	ケアマネと自宅訪問し謝罪しました。本人の思い込みや理解不足もあったが、誤解が生じないよう声かけに配慮していきます。
10	デイサービス	送迎時の対応について家族に電話で説明したが、不快に感じた。	電話での謝罪と後日の担当者会にて家族に謝罪しました。送迎時の対応について職員間での情報共有の徹底、業務手順の見直しを行いました。
11	入居	家族より、リモート面会時に寒そうな衣類を着ていたため、季節に合った物を着せてほしいと要望あり。ジュースを差し入れているが、なくなる前に知らせてほしい。	更衣や衣類の調整について再度家族に説明、謝罪しました。面会時やケアプラン説明時は日常の様子をご家族に伝えていきます。
12 13	デイサービス	お迎えが来ていないことに関する苦情。2件あり。	利用予定の確認ミスであった。すぐにお迎えにいき謝罪しました。ダブルチェックを徹底します。
14	デイサービス	連絡帳への記入漏れ、帰りの送迎時の対応に対する不満。	職員間で再度情報共有を行っていくことを伝え謝罪しました。
15	デイサービス	ケアマネから預かった介護保険者証を渡し忘れた。	自宅に届け家族に謝罪しました。
16	デイサービス	送迎時に車の中で長い時間待たされたことと苦情あり。	送迎の順番や車への案内の順番など待ち時間がないように配慮していくことを伝え謝罪しました。