令和5年度　相談・苦情の概要と事業所の対応

受付番号	受付方法	申出人	相談・苦情内容	事業所の対応
1 （苦情）	口頭	短期入所利用者家族	18時頃　特養職員から「今日ショートを利用するはずだったんですけど、本人が家にいます。どういうことでしょうか？」との連絡があったとの報告を受ける。 決められたことはちゃんとして欲しい。	18時頃特養職員より相談員へ「利用予定日なのに家に居るのはどういうことですか」との連絡が家族からあったとの連絡を受ける。担当ケアマネへ確認行うと、「施設ケアマネへ、ショートステイの変更になったことを伝えてあります。」との返答を受ける。 相談員が18時半に二女様へ連絡し謝罪する。二女様より「私が不在になっている間に低血糖を起こしたり転倒したりしたらどしてくれるんですか？信頼していたのにこういうことになってショックです。また、電話対応された職員からは、こちらは間違っていないような感じの返答を受けて、謝罪の言葉はありませんでした。」との言葉をいただく。 ショートステイの日程を間違ったことと、職員の電話対応が不適切であったことに対して謝罪する。また後日自宅に訪問し謝罪する旨を伝え同意を得る。 翌日、午前9時20分　担当ケアマネ・施設ケアマネ・施設相談員・電話対応した特養職員で自宅へ訪問し、ショートステイの日程間違いと、電話対応の件を謝罪し、ショートステイの日程間違いの件について、何故間違ってしまったかの経緯を説明し再発防止策を伝える。二女様より、「このような間違いが二度と起こらないようにしてください。今後もよろしくお願いします。」との言葉をいただく。 今後は・・・ 〇ショートステイの利用日変更の連絡を受けたら、その時にパソコン内のショートステイ予定表を変更する。 〇毎週週の初めに、担当ケアマネへその週の利用予定の日程に間違いがないか確認する。 〇電話対応について、職員がご家族様へ不快な思いをさせないように、電話対応のひな形を作成する。
2 （苦情）	口頭	短期入所利用者家族	ショートステイから帰ってきたら、便失禁していて、もう乾いていた状態であった。送迎時、車椅子から移った時にはにおいがしていた。パットもしっかりとあたってなくて丸まった状態で2枚あった。対応するのにとても大変でした。 排泄に対する援助をしっかりとして欲しい。 送迎の前はトイレに誘導するなどの対応をして欲しい。	ショートステイ利用のため迎えに行った職員に対して伝えられたため、その場で謝罪する。 迎えに行った職員より報告を受けたショート終了時に送迎した職員と再度訪問し謝罪したい旨の連絡をしたが、断られる。 今後は・・・ 〇排泄援助時、本人に合った対応を行い、しっかりとパットをあてて確認する。 〇今回パットが2枚使用されていたため、なぜそのような対応をしたのか理由を聞き指導していく。 〇送迎の前にトイレへ誘導する。 〇トイレ誘導し排泄後に、しっかりと衣服を整える。 〇職員同士、排泄状況の声かけ確認などにより、情報を共有する。 〇ショート終了時、送迎する職員は、本人の状態、衣服の状況などを確認する。