

苦情解決事業（令和5年3月～令和6年2月）

苦情受付件数： 1 件

苦情解決件数： 1 件

【1】

受付事業名： 居宅介護支援事業所

申出人： 利用者のご家族

受付内容： 利用する本人が、デイサービスの利用をやめたいと言っている。せっかくサービスの利用に繋がり、家族として安心していたが、本人の意思に沿い利用を終了する。今後、他の利用者への対応やサービス内容も含め、同じことがないように改善を求めたい。

（主な理由）

- ・マスクの着用について、他の利用者の前で何度も注意を受けた。
- ・サービス利用時間中になにもせず、座っている時間が多いと感じた。

対応と結果： デイサービス事業所から申出人に謝罪し、以下の改善に向けた取り組みをご説明し、了承をいただきました。

（具体的な取り組み）

- ・より一層の丁寧な対応、特に個人への伝達には十分に配慮いたします。
- ・利用開始後にご利用者からの感想や意向をよく確認し、さらにケアマネジャーとも情報の共有を図ります。

苦情解決事業（令和4年3月～令和5年2月）

苦情受付件数： 2 件

苦情解決件数： 2 件

【1】

受付事業名： 居宅介護支援事業所

申出人： 利用者のご家族

受付内容： 初めてショートステイを利用するにあたり、担当ケアマネジャーより、あらかじめ利用する事業所に情報提供を行っておくと聞いていた。しかし、利用日前に事業所に行ってみると、本人の情報は何も聞いていないようで、今後が不安になった。必要な業務がなされていないのであれば、早急に対応してほしい。

対応と結果： 担当者の交代に伴い、引継ぎ事項から漏れており、適切に情報提供がなされていなかったことを謝罪いたしました。
早急に情報提供書の提出及び担当者会議の開催など必要な手続きをショートステイ利用日までに完了したことをご報告し、了承頂きました。

【2】

受付事業名： 地域包括支援センター事業

申出人： 利用者のご家族

受付内容： 利用できる事業や補助制度について担当ケアマネジャーに問い合わせていたが、いつまで待っても返答がなかった。今後、急を要する相談や対応を依頼することもあり、信頼ができない。ケアマネジャーの変更を希望する。

対応と結果： 問い合わせに対する返答を怠った当方の対応について謝罪いたしました。
また、ご希望に沿い担当ケアマネジャーを変更することで調整を図りました。

苦情解決事業（令和3年3月～令和4年2月）

苦情受付件数： 1 件

苦情解決件数： 1 件

【1】

申出人のご希望により、受付内容の公表を控えます。

苦情解決事業（令和2年3月～令和3年2月）

苦情受付件数： 1 件

苦情解決件数： 1 件

【1】

受付事業名： デイサービス事業

申出人： 利用者のご家族

受付内容： 事業所からの連絡ノートに、本人に対するデイサービス利用時の注意事項が書かれていた。ノートは、かかりつけ医にも見せているので、本人の印象が悪くなるようなことを記録されると困る。

対応と結果： 連絡ノートに利用時の注意事項を記したことを謝罪いたしました。
今後、ノートにはサービス内容やご本人の様子のみを記録することとし、当方からのお願いは、ご家族に直接口頭でご依頼させて頂くことで、申出人の了承を得ました。

苦情解決事業（平成31年3月～令和2年2月）

苦情受付件数： 1 件

苦情解決件数： 1 件

【1】

受付事業名： 児童館管理運営事業

申出人： 利用者のご家族

受付内容： 職員の指導方法が「一方的に怒っているようで怖い」、「怒られている理由が分からない」と子どもが訴えている。丁寧な対応と指導を行う際には子どもが理解できるよう、分かりやすい説明をお願いしたい。

対応と結果： クラブ活動の指導の際、恐怖心を与えてしまったことに対し、児童と保護者に謝罪をいたしました。
また、当該職員には児童への関わり方や対応について、再度教育・指導を行いました。
今後は、児童の目線に立って懇切丁寧に対応いたします。