

令和元年度 相談苦情受付状況

皆様から貴重な意見をいただきました。今後のサービス提供に活かしていきます。

事業(サービス)の種類	件数	主な内容	要因と改善策
居 宅 介 護 支 援	2件	<p>ケアマネジャーと（他法人）のデイサービス職員が来た時に、風呂場や寝室など家中を見て「風呂が深すぎる」、「階段が急すぎる」と言われた。古い家だから見てほしくなかった。1時間以上も家にいるのは、勧められない。翌日、デイサービスに行った際の職員の発言にも、嫌な思いをした。</p> <p>他の利用者と接する時は気を付けてもらいたい。</p>	<p>利用者に対して、今後の階段昇降の可能性等を検討するための訪問であることの説明が不十分でした。</p> <p>利用者の言葉や態度から、真意を汲み取り相談援助を行っていくよう職員に徹底周知しました。</p>
		<p>担当ケアマネジャーの言葉がきつい、命令的な言い方を する。</p> <p>ケアマネジャーとは、長い付き合いになるので交替して ほしい。</p>	<p>利用者に寄り添った言葉づかいを怠っていました。</p> <p>利用者に対して、丁寧な説明や接遇を心掛けるよう、職員に徹底周知しました。</p> <p>事業所内で担当ケアマネジャーを交替しました。</p>
日常生活自立支援事業	1件	<p>訪問介護事業所からの苦情。利用者の部屋へ、他事業所のヘルパーの活動に合わせて職員が訪問した際、アパート管理会社の職員も在室していた。利用者と管理会社との会話に入った職員の発言が管理会社を怒らせてしまった。その影響でヘルパーがゴミを持ち帰る結果となり、計画外のサービス提供となった。発言には十分注意してほしい。</p>	<p>利用者家族を思う気持ちから発言したことで、軽率な言動でした。</p> <p>職員で問題点を共有し、利用者及び関係者等への言動には十分配慮し、適正に対応することを確認しました。</p>