

令和3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	改善策（要因）
通所介護事業	1件	<p>ケアマネジャーを通じての苦情 機能低下予防に職員見守りのもとに運動をしていたが、職員Aより「自宅のトイレに自分で行けるなら〇〇〇（施設名）でリハビリをする必要がない」「何のためにしたいのか」「私たちは一銭もお金をもらっていないのにリハビリをしている。リハビリが出来る所へ行った方がいいのではないか？」と言われた。お金を貰っていないなら、トイレへ行くにも声を掛けにくい。他の利用者からも職員Aに嫌な言い方をされたと聞いたらモヤモヤして嫌な気持ちになってしまった。と訴えがあった為、今後の対応を検討して頂きたい。</p> <p>利用者より、「職員Aには、言葉使いを改めて頂きたい。」今後、このような事がないように対応を協議していただきたい旨の依頼があった。</p>	<p>職員Aに事実確認を行った。 苦情内容と食い違い多少あるが、良く考えながら言葉を選んで話す事、利用者への配慮が足りなかったと反省していた。申出人へ直接苦情について状況確認し、苦情の受付報告と謝罪を行った。 デイサービスで接遇マナー研修を実施。職員全員で改めて利用者への接し方、話し方の勉強を行い、再発防止に努める。申出人へ研修したことを伝え、今後同じようなことがないようにしていくことを伝えた。 利用者より「皆さんが勉強していて対応の仕方も丁寧になり、笑顔で良い。このままいて欲しい。」と話された。</p>
日常生活自立支援事業	2件	<p>日常生活自立支援事業利用者が成年後見制度を利用することになり、引継ぎのため来所された後見人から職員の言動について気になる点があり、伝えておきたいとのことで連絡があった。 引継ぎ時、専門員から利用者に「私を憶えていますか？」と声かけがあり職員同士で顔を見合わせて笑ったが、そのことについて理由の説明もなかった。このような対応は権利擁護者としてふさわしいと思えない。実際の支援でも同じような対応がなされているのではないかと危惧している。今後を考え、あえて連絡をしたとのこと。 専門員として相応しい態度、言動に今後は改めてほしい。</p> <p>自分が希望する支援をしてもらっていない。自分の希望を話しても遮られて、よく聞いてもらえない。 お金の計算が苦手で時間がかかる。レシートを見て使い方を細かく確認してほしい。支援する時間を見直してほしい。 自分が何か相談して連絡を待っていても返事がこないことがある。放置されてどうしてらいいかわからない。改善ができなければ担当を代えてほしい。自分は話をまとめることが苦手で何を言いたいかわかりづらいかもしれないけれど、いつならば聞けるよと言ってもらいたい。</p>	<p>課内ミーティングで悪かった点やどういう対応がふさわしかったか話し合い、言葉遣い、態度に注意を払うことを共有した。</p> <p>利用者の話をあらためて聞き、気持ちを受け止めた。 ケア会議を開き他の支援者とも話し合い、よいサービス提供ができるよう情報交換している。 利用者の気持ちに寄り添った対応を続ける。</p>

事業（サービス）の種類	件数	主な内容	改善策（要因）
居宅介護支援事業	1件	<p>利用者は、〇月〇日より短期入所を利用予定だったが、事業所が迎えに行った際に、県外在住の次男夫婦が帰省しており、事業所の職員から「利用者が県外の方と接触した際は1週間利用できない」と伝えられ、短期入所が利用できなかった。</p> <p>県外在住者とのことで、まるでバイ菌扱いされたようだった。</p> <p>〇月〇日に、担当ケアマネジャーより電話をもらったとき、県外から長岡に向かうところだった。その時に県外から来訪すると介護サービスを受ける際にリスクがあることを、教えてもらえなかったことが疑問だ、しっかり情報を伝えてもらいたい。</p> <p>利用者は、下半身に力が入らず一人でトイレにも行けない、短期入所が利用できなかったため、代替えのサービスを検討してもらいたい。</p> <p>介護支援専門員として、情報をしっかり伝えてもらいたい。</p>	<p>利用者家族への情報提供が不十分だった。</p> <p>利用者への代替えサービスとして、自宅で訪問介護を利用してもらい、各事業者、医療委機関に相談を行い、〇月〇日に入院調整ができた。</p> <p>申出人に、上記を報告と謝罪を行い、了承をいただいた。</p> <p>事業所内定例会にて、情報を共有した。</p> <p>コロナ対応について、再度注意する点を確認し、利用者の家族に対しては特に丁寧な情報提供を行うよう指導した。また、一人で判断できないときは、事業所内で相談することを周知した。</p>
訪問介護事業	2件	<p>〇〇〇の近所の方から「社協の公用車が、〇〇〇の駐車場に止まっているのを何度も見ている。職員が利用者宅に訪問しているのも見ているが、市の職員（社協職員を市の職員と思い込んでいる様子）が公の場所に駐車していいのか。」</p> <p>二度と〇〇〇の駐車場には駐車しないように職員に厳重注意してほしい。</p> <p>社協の車が車庫入れの邪魔になっている。</p> <p>家の前に止めないでもらいたい、だれが許可をしたのか、その車が合ったため車庫入れの際に車に傷がついた。（車の傷は自分で何とかする。）</p> <p>警察の駐車許可証があっても、私は許可しないので停めないで欲しい。</p>	<p>利用者は、〇〇〇の土地の売り主で、当初からそこに駐車するように言われていた。</p> <p>利用者の言葉を鵜呑みにして駐車していたが、〇〇〇へ当会から直接、使用許可を取っていなかったため、改めて文書でお願いし、車内に施設から駐車許可をいただいている旨の表示を置いた。</p> <p>事業所内定例会にて、情報を共有した。</p> <p>訪問時、公的施設等の駐車場を使わせてもらう場合は直接当会からお願いをするとともに、駐車許可を得ていることを表示することを徹底した。</p> <p>当日はサービス担当者会議が利用者宅であり、複数台の車両があり、通常の駐車位置から離れてしまったため、申立者の車庫入れの邪魔になった。</p> <p>駐車許可証があることで、近隣住民への配慮が欠けていた。</p> <p>当該職員は、連絡を受けてすぐに車両を移動し謝罪した。</p> <p>翌日、長岡警察署から同じ内容の匿名の通報があったことを伝えられ、注意するように指導を受けた。</p> <p>事業所内定例会にて、情報を共有した。</p> <p>訪問時の、駐車場については事業所内で共有し、駐車許可指定場所であっても、近隣の車庫等に気を配り、駐車するよう周知徹底を行った。</p>