

平成 27 年度 苦情解決報告資料

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果・原因判断	改善内容
1	11月25日	息子様が来園。「明細が出ていないのでどんなことにお金が使われているか分からない。姉にみせてもらった通帳のコピーに“小口現金”とのみ書かれており不信感をもった。」とおっしゃられる。	預り金関係	能古清和園 特 養	<ul style="list-style-type: none"> 通帳のコピーと一緒に送付している月別の明細表をご存じなかったことが原因であると考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> その場で事務員と相談員が対応。通帳のコピーと一緒に月別の一覧表と残高確認書をお送りしていることを説明する。 「これは見せてもらったことがない」と話され納得される。併せて、月にどれ位の利用料を支払っているのか確認したいとのことで、ここ数ヶ月の金額をお伝えする。
2	12月1日	娘様よりお電話があり、以前、施設に送った荷物が送迎時に返ってきていないとのこと。施設内を探すと事務所に手付かずの状態の段ボールで梱包された荷物を発見する。 (経緯) ショートステイ期間中にご家族の都合で利用日程が延長したため、ご家族様から追加の衣類等を施設に送っていただいた。	その他	能古清和園 ショート	<ul style="list-style-type: none"> 荷物を送っていただけることは承知していたが、送られる回数を3回ではなく2回だと勘違いをしていた。 到着日が施設イベント日で、受け取りはしたがそのままの状態になってしまっていた。 荷物を送ってこられるという情報の共有ができていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 荷物の受け取りは事務所が窓口になり、受け取りはその場にいる職員が対応するので、事務職員の中での情報の共有を図っていく。

平成 27 年度 苦情解決報告資料

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果・原因判断	改善内容
3	12月18日	ショートステイ退所の翌日の朝にデイサービスの送迎でご自宅にお伺いした際に、キーパーソンより「先日ショート退所の帰りの日に、本人が自宅の鍵を持っていたが開けられずに主人が家に帰るまで外で待っていた」とお話される。	その他	能古清和園 ショート	<ul style="list-style-type: none"> ・当日送迎した職員に確認したところ、鍵を探そうと介助しようとしたところご本人から「もうここで大丈夫ですから」と言われたため、それ以上の対応をしなかったとのこと。 ・デイサービスとショートステイ、事業所間の細かな情報交換ができていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後は、鍵を開けて家に入るまで見守りや声かけを行う。 ・デイ・ショートともに対応を統一し、鍵の入っている場所の確認もあわせて行う。 ・各事業所間で決定したことをご家族にも連絡をとりお伝えする。
4	3月21日	先日ご本人様が「ティッシュを買いたい。」と言われたところ、ユニット職員より「お金は？」と聞かれ、「持っていない。」とお答えすると「ティッシュ買うお金くらい持っておかないと」と言われ、そのまま何も伝えてもらえなかった。ご本人は嫌な思いをされてご家族にお話しをされる。	処遇関係	能古清和園 特 養	<ul style="list-style-type: none"> ・当該介護士に事実確認する。深い意味はなく、何気なく発言してしまったとのこと。 ・当該介護士が事務所に預り金を管理していることを理解しておらず、日用品の購入に関して、ご本人が手持ちのお金が必要であると考えたことが原因になったと考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・心無い一言で利用者様に不快な思いをさせないよう、今一度、接遇意識の向上を目指す。 ・ご家族のお住まいが遠方のため、日用品の購入に関しては、施設職員が代行して行い、ご本人が購入したいものがあれば、その都度、職員から事務所に連絡を取ってもらう。 ・事務所にてご利用者様の預り金を保管していることを職員に周知する。