

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和3年度（令和3年4月1日～令和4年3月31日）

施設（事業所）名	居宅介護支援事業所久万の里
サービス種別	居宅介護支援

受付年月		要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応内容
3年	4月	【他法人の施設入所中の対応について】 施設に入所しているが、職員の態度、言葉遣い等に日々疑問を感じており、できれば他の施設に移りたい。	「施設の方には黙っておいてください」とのことでしたので、本人、家族の意思を尊重し、周辺の施設の情報を調べて、見学等の調整を行いました。
3年	5月	【ショートステイ利用時の対応について】 利用者本人より、「黙って荷物を引っ張りだして片付けた」「退所日を知らせてもらえなかった」との訴えがあった。	荷物を触る前に「今日は自宅に帰る日なので、準備をしますね」等の声掛けなど、事前に声掛けを行なうよう事業所に申し送りました。
3年	8月	【ヘルパー訪問中の対応について】 利用者がたばこを吸っていたので窓を空けて換気を行なうと機嫌が悪くなり、「もうヘルパーは来なくていい…」と言われた。	ヘルパー訪問前に兄弟喧嘩をしていたようで、元々機嫌が悪かったようです。対応策としては事前に窓を開けることの確認や、声掛けを事業所に申し送りました。
3年	9月	【介護支援専門員（ケアマネ）への不満】 現ケアマネに対する不信感があり、交代の相談を地域包括支援センターに相談された。意向通りのサービスを導入してもらえないとのこと。	交代の意志が固かったので、他事業所のケアマネに引き継ぎを行いました。今後、信頼関係を築くために、家族とのコミュニケーションを十分にとることを事業所内で確認しました。
3年	12月	【デイサービス職員について】 利用者より、「〇〇さんは私のこと嫌いなのかな？と感じています」と。特に入浴介助の対応が他の利用者に対して違うと思うとの訴えがあった。	苦情内容を事業所に伝えました。該当職員については、個別に指導を行なうこと、また、自立支援の観点から必要以上の介助は避けることと、統一したサービスを行うよう全職員に周知徹底したとのことでした。
4年	3月	【福祉用具貸与事業所の対応について】 ベッドにキャスターを付けて欲しいと依頼していたが、いつまでたっても来ないし、連絡もない。	すぐに福祉用具事業所担当者に連絡を取り、訪問していただきました。また、今後は早期の対応、連絡をお願いしました。