

-平成24年度の苦情について

①苦情申立て日

平成24年5月15日（火）

苦情申立て者

入所ご利用者ご家族様

苦情内容

外出して昼食を食べていない日があるのに、その日の昼食費が請求されているとご指摘いただきました。

対 策

ご指摘いただいた件について確認を行い、食事のキャンセルを管理している書類に記入漏れがあったことにより、過剰に請求していたことが明らかになりました。今回はご家族様にその旨説明し、翌月分に振り替えて請求する旨、了承頂きました。

今後、食事のキャンセル等は、栄養士が管理する書類の他、介護スタッフが管理する書類もあわせて確認することとし、再発防止に取り組みます。

②苦情申立て日

平成24年9月27日（木）

苦情申立て者

短期入所ご利用者様

苦情内容

ご本人様より「就寝前、介護職員に排せつ介助を行ってほしいと言ったにもかかわらず、対応してもらえなかった」と立腹される。

対 策

ご本人様が就寝前に勤務していた3人の職員に事実確認を行いました。1人は「言われたことに気付いていなかった」、2人は「就寝前に臥床していないことは気になっていましたが、

取り掛かっていた他の業務を優先させてしまった」と話しており、すぐに対応していなかったことを、職員3人がご本人に謝罪致しました。

今後、介護職員が気づいた時点で「気になっていた」だけで終わらずに必ず声掛けを行って、すぐに対応する事、他のスタッフに任せるのではなく、気付いた者が臨機応変に対応することを指導いたしました。

③苦情申立て日

平成25年2月3日（日）

苦情申立て者

入所利用者ご家族様

苦情内容

ご家族より「（ご本人様の）呼吸音に異音が混じっている」と訴えがあった際に、介護職員が背部に聴診器を当てて「私には聞こえません」と言われた。介護職員が看護師のように、聴診器を使って判断するようなことは言わないでほしいとのご指摘を頂きました。

対 策

ご指摘いただきました通り、聴診器を使うなどの行為により、誤解を生じたことについて謝罪しました。今後、同様の事が起こった場合は看護師が対応する、介護職員はバイタル測定時以外では聴診器を使用しないという原則を徹底するよう指導いたしました。

以上、平成24年度の苦情は3件でした。

今後とも、何かお気づきの点がございましたら遠慮なくお申し出ください。

サービスの質の向上のため、皆様のお声をお待ちしております。

平成25年3月31日

サンハウス

苦情受付担当者 濱本 正道