

苦情の受付状況

令和2年4月から令和3年3月

苦情受付件数 8 件

苦情の内容(上記の内訳)

ア.ケアの内容に関わる事項	5 件
イ.職員の言動又は態度	1 件
ウ.個人の嗜好・選択に関わること	0 件
エ.制度、施策、法律に関わること	0 件
オ.その他	2 件

改善状況

ア.改善した	8 件
イ.改善に向けて取り組み中	0 件
ウ.その他	0 件

■苦情受付窓口について

輪島市三井町の事業所

苦情解決責任者 施設長

特別養護老人ホーム、短期入所センター	☎0768-26-1661	☎0768-26-1751
デイサービスセンター、訪問介護センター	☎0768-26-1910	☎0768-26-1751
居宅介護支援事務所、配食サービス	☎0768-26-1788	☎0768-26-1778

輪島市堀町の事業所

苦情解決責任者 センター長

認知症対応型デイ、元気デイ、訪問入浴介護センター、居宅介護支援事務所	☎0768-23-4165	☎0768-23-4166
------------------------------------	---------------	---------------

Eメール atenoki@skyblue.ocn.ne.jp

■行政やその他苦情受付機関

輪島市健康福祉部福祉課

〒928-8525

石川県輪島市ニツ屋町2字 29 番地

電話番号: (0768) 23-1159

FAX 番号: (0768) 23-1196

Eメール: kaigo@city.wajima.lg.jp

受付時間 : 午前8時30分~午後5時15分(土・日曜日、祝日を除く)

石川県国民健康保険団体連合会

〒920-0968

石川県金沢市幸町12番1号 (石川県幸町庁舎5階)

電話番号: (076) 231-1110

FAX 番号: (076) 231-1601

Eメール: kaigo110@sr.incl.ne.jp

受付時間 : 午前9時~午後5時

(土・日曜日、祭日を除く)

石川県福祉サービス運営適正化委員会

〒920-8557

石川県金沢市本多町3丁目1番10号

石川県社会福祉会館2階 社会福祉法人 石川県社会福祉協議会内

電話番号: (076) 234-2556

FAX 番号 (076) 234-2558

■受付及び対応記録

No.	受付記録や対応 など
1	利用者より ●特定のヘルパーが、家の中で飼っている鎖でつながれた愛犬を来るたびに叩いていきます。こんなヘルパーはこさせないでほしい (対応) ●愛犬がしつこく匂いを嗅ぐ行動をするため、手で追い払うことはしました。決まったヘルパーのみでサービス提供は難しいことを説明すると了解してもらいました。利用者の希望もありヘルパー訪問は中止となりました。
2	利用者の家族より ●トイレに入ったところいきなり職員が入ってきて、突然ズボンを下げられ怖い思いをした。しばらくサービス利用をしません (対応) ●確認をすると、職員がそのような対応

	をしたことがわかり、利用者に謝罪しました。利用者に適切なサービスが提供できるよう取り組みます
3	<p>利用者の家族より</p> <p>●他の利用者の空の弁当が配達されています。何故こんなことになっているのか、確認してください</p> <p>(対応)</p> <p>●配達時の勘違いであり、説明し謝罪をし、再発防止のために注意喚起をしました</p>
4	<p>医療機関より</p> <p>●数日前から様子がおかしかったなら、夕方5時以降に受診をされても困ります。午前中でも対応できたのではないのでしょうか。急な場合で仕方ありませんが気を付けてほしい</p> <p>(対応)</p> <p>●午前中の受診を基本とし、急な場合は事前に医療機関と打合せを行い対応していきます</p>
5	<p>利用者の家族より</p> <p>●横向きになっている時の姿勢が全くできていません。床ずれ予防のために体位変換をお願いしていましたが、全く介護の意味がありません</p> <p>(対応)</p> <p>●家族に謝罪し、介護者一人で行う体位変換の介助では難しいため、介護者2名で行う介助としました。また、家族との情報共有のため、家族にメモを残すことにしました</p>
6	<p>利用者より</p> <p>●右腕に内出血があったため、確認すると利用者から「職員に急に手をつかまれ、グイッと引っ張られた、尻も押された」と訴えがありました</p> <p>※前日、他の利用者ともめ事があり、イライラしていました。イライラし眠れなく</p>

	<p>なりしばらく、サービスステーション前に休んでいましたが、だんだん腹が立ってきて「家に帰ろう」と玄関に行ったり来たりしていました</p> <p>(対応)</p> <p>●対応した職員の確認を行い、事情の確認を行いました。利用者本人が興奮していたため職員が対応した時にできたものでした。少しのことで内出血しやすいので注意して介護します</p>
7	<p>利用者より</p> <p>●入浴介助を受けた時の職員の対応が悪かったと話される(職員の声かけや、介助を行う態度など)</p> <p>(対応)</p> <p>●介助した職員に確認を行い、介助時の声かけや態度が悪かったことの反省をうながしました</p> <p>また、職員から利用者に対して謝罪をしました</p>
8	<p>利用者より</p> <p>●トイレの手伝いに来て、ドーンと(トイレ)に座らせられた。怖かったと話される</p> <p>(対応)</p> <p>●職員に確認し、その時は1人で介助をしていたようでした。(※通常は職員2名で介助を行うことになっていました)再度、2名で介助を行うよう確認しました。また、職員から本人に謝罪をしました</p>

■年度別苦情受付状況

年度	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	2019	R2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	9	2
受付件数	26	12	25	23	12	12	30	24	21	5	9	8