

平成 28 年度 苦情

事業所名	日時	内容（申出人の希望等）	原因	処理等	対策
ふれあいホーム上郷	7月1日（金） 事業所敷地内（土手）	敷地内土手（ふれあい上郷）に隣人が植えていた植物を「誰かに勝手に抜かれた」と隣人が貼紙をしたことから事情が判明した。 勝手に植物を抜かないでほしい。勝手に抜くなら泥棒だ。ほしいなら声をかけてからにしてほしい。	植物を抜いた職員は、事業所が管理している土地であり、この植物は増える植物だったので、自宅に持ち帰ってもいいだろうと思い込んだ。	翌日、管理者が隣人に詳細を報告し謝罪した。持ち帰った植物は元の場所に植えなおしている。 持ち帰った職員に対し管理者から厳重注意しています	事業所内でコンプライアンスの徹底を行う。
居宅介護支援事業所とおの	9月26日（月）16時30分頃 天候 曇り 社協事務局	介護支援専門員の対応が気に入らない。誰かが注意しないと、これでいいと思われては困るので改善できるように対処してほしい。 ①そっけない態度 ②ねぎらいの言葉が足りない ③電話対応がお粗末	様々な問題を抱えて相談に来る家族に対し、感情を汲取った対応ができていなかった。	在宅福祉課長が自宅を訪問して話を伺う。改める部分はすぐ改め、個人だけではなく事業所全体として対処することとした。	ご家庭で多くの問題を抱えている背景も十分理解し、相談支援を行う。 また、電話対応の際は相手方より先に受話器を置かないように徹底する。
ふれあいホーム薬研淵	12月24日（土）16時40分 利用者宅	翌月からの計画書に署名捺印をお願いしていた際に、対応していた家族（40代男性）に「お兄ちゃん」と呼んだことに、家族が馬鹿にしているのかと激怒した。呼ばれた本人から、苦情の電話が管理者宛にあった。 改めて欲しい。	様々な誤解があったが、職員間で情報共有・情報伝達が不十分であった。臨時利用される目的を職員間で共有できていなかった。	管理者が自宅を訪問し謝罪。	ご家庭で抱えている諸事情にも配慮した対応を心がける。 臨時利用目的は職員間で必ず共有する。