令和7年度サービス向上・苦情受付内容

※なお、掲載した事例については、いずれも申出者への謝罪後ご理解を頂いています。

日付	サービス	申出者区分	受付担当者	ご意見・苦情の内容	再発防止策
3月18日	ショートステイ(ユニット)	居宅担当ケアマネジャー	生活相談員	すぐに介助できなくてもやむを得ないが、丁寧に返答してほしい。	利用者からの申し出に対し、すぐに対応できない場合でも、その理由や対応の見通しを丁寧に説明し、利用者の気持ちに寄り添った対応を徹底する。
4月4日	ショートステイ(ユニット)	三女	生活相談員	感染症発生などやむを得ない事情であっても、受入日程変更など重要な内容については、メールでなく電話で説明してほしい。	当該利用者ご家族との連絡ツールはメールで合意していたが、連絡内容の重要性や緊急性、ご家族の意向を踏まえ、電話とメールを適切に使い分けることとした。また、当該利用者のご家族への連絡は、今後、電話を基本とすることとした。
4月29日	デイサービス	居宅担当ケアマネジャー	生活相談員	ご家族から利用者本人に運動をしてほしいとの希望があったが、職員がその意向を本人に伝える際、配慮に欠ける言葉遣いがあり、不快な思いをさせてしまった。	利用者本人とご家族それぞれの意向を丁寧に確認し、本人の気持ちを尊重しながら、適切な言葉遣いで支援や提案を行うよう職員間で共有する。
6月14日	居宅介護支援事業所	長女	居宅事業所管理者	担当ケアマネジャーと意向にすれ違いがあり、意向に沿って支援してもらえない。担当を変えてほしい。	①利用者本人およびご家族の意向を改めて確認し、担当ケアマネジャーを変更することとした。 ②利用者・ご家族の意向を十分に把握し、支援方針について丁寧な説明と合意形成に努める。
7月25日	居宅介護支援事業所	別居宅事業所管理者	居宅事業所担当外のケアマネジャー	他の居宅介護支援事業所より当苑事業所への利用者の引き継ぎに際し、事業所間の連絡調整が円滑に行われず、利用者に対して介護保険制度に関する誤った説明があった。	①対象ケアマネジャーに対し、個人面談を行い、連絡調整時の注意点、ケアマネジメントの基本姿勢、契約手順について再度確認した。 ②対象ケアマネジャーに対し、新規利用者について、ほかのケアマネジャーの同行を行うこととした。 ③マニュアルの整備
8月12日	居宅介護支援事業所	長男	居宅事業所管理者	担当ケアマネジャーによるサービス調整の進め方に疑問を感じ、その旨を伝えたところ、反発するような対応があり、不快に感じたとの申し出があった。	①対象ケアマネジャーへの指導を継続的に行う。 ②ご家族より変更の希望を受け、他のケアマネジャーへ担当を変更した。
8月27日	居宅介護支援事業所	病院相談員	居宅事業所担当外のケアマネジャー	電話での職員の受け答えについて、配慮に欠ける対応があったとの申し出があった。	担当ケアマネジャーに対し、対人援助職としての基本姿勢や、電話対応時の言葉遣いについて再確認と指導を行った。
10月1日	居宅介護支援事業所	長女	居宅事業所担当外のケアマネジャー	① 利用者の病状について、家族への事前説明がないまま医療機関と情報共有が行われたこと、 ② 訪問看護の利用を希望していなかったにもかかわらず、利用に向けた手配が進められたこと、 ③ 服薬管理について、家族に対応を強く求めるような説明があったことへの不満。	①②医療機関との情報共有や介護保険サービスの調整にあたっては、必要な説明を行い、利用者本人の意向や同意を適切に確認することを担当ケアマネジャーに指導した。 ③ご家族への提案や助言についても、利用者の状態を踏まえ一方的な説明とならないよう、言葉遣いや伝え方に十分配慮することを確認した。
10月22日	居宅介護支援事業所	利用者本人	居宅事業所管理者	① 担当予定のケアマネジャーに質問した際、配慮に欠ける返答があった。 ② 敬語を使わず、なれなれしい口調で対応された。 ③ 契約を取りやめ、預けていた書類の返却を求めたところ、「コピー代が10円かかる」と説明され、不快に感じた。	①②担当ケアマネジャーに対し、利用者の質問の意図を正しく理解し、丁寧で適切な言葉遣いを徹底するよう指導した。 ③対応に判断を要する場合には、その場で安易に回答せず、上司に相談するよう指導した。
1月15日	ショートステイ(ユニット)	長女	生活相談員	入浴後の衣類が普段より薄着になっており、利用者が寒い思いをしたとの申し出があった。	①入浴前後で衣類の重ね着の状態を確認し、利用者の体調や室温に配慮した更衣介助を行う。 ②持参された衣類や普段の着衣状況を職員間で確認し、適切な衣類を選択するよう徹底する。