

事業所：あしたかホーム・沼津虹の家

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和4年 10月18日	あしたか 通所介護	10月12日夕刻に利用者がデイサービス利用中に尻もちをつく。直後、看護師が体調確認し外傷、痛みなかったため自宅にお送りする。 10月18日職員から「痛みが強いようでしたら病院に受診して下さい。」と勧められただけで「デイサービスでは病院に連れて行ってもらえない。」と思った。転倒後、すぐに病院に連れて行って欲しかった。 との申し出があった。	10月18日にデイサービス管理者、在宅課長で自宅訪問し利用者家族に事故後の対応が不十分であったことの謝罪を行い、今後今回のようなことを繰り返さない為に再発防止に向けた職員研修を行うことを伝える。
令和4年 11月7日	居宅介護	利用者長男妻より、担当ケアマネジャーの口調が強く、自宅で相談する際に本人が怒りだしそうで不安。色々提案をしてくれるのは有り難いが一方的に押し付けられているような感じがする。ケアプランの内容やサービスの内容について不明な点や聴きたいこともあるが相談が出来ず話し合いが出来ない。本人は担当ケアマネジャーの態度、口調に怒っており、ケアマネジャーの変更をして欲しい。	電話を受けた職員が謝罪。翌日、管理者に報告。11月12日に自宅訪問し長男夫婦から話を伺い謝罪。担当ケアマネジャーを変更させて頂くことを説明し了承される。
令和4年 12月9日	居宅介護	利用者次男より、利用者が電動自転車が欲しくて量販店に買い物に行ったが、連絡先の次男の電話番号が答えられず、利用者が所持していた名刺を見て量販店から担当ケアマネジャーに連絡。量販店に次男の携帯番号を伝えた。担当ケアマネジャーは「お父さんが困っていたので手助けをした。」と連絡があったが、認知症で金銭管理が出来ないのに10万円を超える自転車を買うのはおかしい。本人が欲しいから電話番号を教えていいのかわ。守秘義務や、情報管理	担当ケアマネに事実確認を行い、管理者より利用者次男に一連の経緯について説明し謝罪を行う。次男より同事業所内での担当ケアマネジャーの変更希望があり担当ケアマネジャー変更となる。再発防止に向けた研修を行う旨説明し承諾される。

		<p>が信用をできないので、担当ケアマネジャーには今後一切関わらないでほしい。手を引いて欲しい。との連絡がある。</p>	
<p>令和4年 6月28日</p>	<p>沼津虹の家</p>	<p>朝の送迎で御殿場に向かう車両が、国道246号裾野付近で車線変更した際、その時に前に入られた車の方より電話がある。車線変更時に後方の車両の確認がされておらず危なく感じる。以前も同じようなことがあって、クラクションを鳴らしたこともあった。安全確認して安全運転してほしい。</p>	<p>電話口で謝罪をおこなう。確認をすると車線変更時にクラクションを鳴らされたのでハザードランプ点滅して謝罪をしたとのこと。送迎車両を運転する全職員に安全確認を行い利用者が安心・安全に乗車できる運転するように周知をおこなう。</p>
<p>令和4年 5月6日</p>	<p>プレーゲあしたか入居</p>	<p>5月6日入居者の長女より、5月4日の水曜日に面会に行った時、おやつ後だと思うが、母の頬に食べかすがついていた。口の中にも食べ物の残りがあり、私が取りました。こういう姿を見ると不安になります」との電話がある。</p>	<p>食べかすがついていたこと、口の中に食物残渣物があったことについて謝罪。整容面の徹底について、改めて職員に周知することを約束する。く。</p>

他2件の苦情・要望がありました