

伊豆高原十字の園の苦情内容と対応

十字の園では、本法人に対する苦情を真摯に受けとめ、より良いサービス提供ができるよう心がけていますが、社会的透明性確保のため、本法人に対する苦情及び、その対応について公表いたします。

ただし、公表内容は、個人情報やプライバシーに十分配慮し、苦情申立者の同意が得られたものとさせていただきますので、ご了承ください。

◆ 集計期間： 2024 年 10 月 ～ 2025 年 3 月分

◆ 件数：	伊豆高原十字の園介護老人福祉施設	2 件
	伊豆高原十字の園ショートステイ	0 件
	伊豆高原十字の園デイサービスセンター	0 件
	伊豆高原十字の園ホームヘルパーステーション	1 件
	伊豆高原十字の園居宅介護支援事業所	1 件
	介護予防・地域支援事業	0 件
	対島地域包括支援センター	1 件

◆ 公表件数： 4 件 【以下 内容】

サービス種別： 地域包括支援センター

申立者： ☒ご利用者本人 ☐ご利用者家族 ☐ケアマネ ☐その他

苦情内容

利用者の話を聞く際の親身な姿勢が不足していた。誤解を招くような態度があり、利用者に不快な思いをさせてしまったため、担当ケアマネジャー交代の希望があった。

対応と結果

利用者への謝罪と職員への教育の徹底を行っていくことをお伝えし、担当ケアマネジャー交代にて終結となる。

今後の取り組み

- ・接遇・対人援助について計画的に職員教育を行っていく。また、部署内で利用者への接し方について再確認を行う。
- ・利用者の抱えている問題・悩みに対し真摯に耳を傾け、寄り添った言葉がけを意識して対応する。
- ・包括職員としてのスキル(アセスメント力、コミュニケーション力)を向上させる。

サービス種別：訪問介護	
申立者： ☐ ご利用者本人 ☒ ご利用者家族 ☐ ケアマネ ☐ その他	
苦情内容	本来のサービス提供以外に利用者からの要望に対応したり、利用者から個人的な頂き物を受け取っていたことで、ご家族に不信感を抱かせてしまった。
対応と結果	担当ヘルパーから状況確認を行い、ご家族に謝罪した。利用者本人と担当ヘルパーが個人の携帯電話で連絡をとっていたため、お互いに電話番号登録を消去し、担当者を交代した。
今後の取り組み	部署勉強会で禁止事項の再確認を行った。特に、金品の授受と電話番号の交換については細部にわたり指導を行い、施設内の各部署でも共有した。

サービス種別：介護老人福祉施設	
申立者： ☐ ご利用者本人 ☒ ご利用者家族 ☐ ケアマネ ☐ その他	
苦情内容	転倒事故発生後にユニット職員から電話をもらった。どのような状況で事故が起きたのかを折り返しの電話で訪ねたが、電話に出たユニット職員がすぐに看護職員へ電話を回したため、まずはこちらの不安な思いに対する言葉と状況がわかる方から説明があるべきではないかとの意見があった。
対応と結果	関係者への聞き取りの後、主任と施設ケアマネジャーからご家族へ謝罪した。その上で、転倒事故が発生した居室内の写真をお見せしながら、事故の状況と本人の現在の身体状況について家族と共有した。
今後の取り組み	電話対応や説明のあり方について主任からユニット職員に指導を行った。また、施設内部署で共有した。

サービス種別：居宅介護支援事業所	
申立者： ☐ ご利用者本人 ☒ ご利用者家族 ☐ ケアマネ ☐ その他	
苦情内容	訪問予定を変更してほしいと家族から事業所に電話があった。連絡を受けた職員が担当者にメモを残さなかったため、その後の連絡をすることができなかった。ご家族が不審感を抱き、ケアマネジャーを交代してほしいと申し出があった。
対応と結果	部署内の聞き取りを行い、ご家族に謝罪した。ケアマネジャーは事業所内で交代することをご家族に了承いただいた。
今後の取り組み	連絡を受けた際は必ずメモを残し、対応漏れが無いように注意していく。