

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4月～2024年9月分
- ◆ 件数：

伊豆高原十字の園介護老人福祉施設	1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	0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： 2件【以下 内容】

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

利用者宅を訪問時、普段駐車している自宅前スペースに当該利用者の家族の車が駐車してあったため、家族の確認を得て近くの空き地前道路の端に寄せて駐車させた。しばらくして、近隣住民と思われる方から「車が邪魔だ」との電話が事業所に入った。

対応と結果

事業所への電話は「XX-XX(車両ナンバー)の車が道の真ん中に止めてある。邪魔だ。どかせ。」とだけ伝えられ、名前を名乗ることなく電話が切れてしまった。事業所からの連絡を受けた職員は、すぐに駐車場所へ向かうが、電話連絡したと思われる方はおらず、自宅前に車を移動させた。利用者家族に状況を説明し、何かあれば連絡が欲しいと伝え訪問を終えた。

今後の取り組み

駐車場所については、家族の確認を得て停めたが、利用者宅ではなかったためにトラブルとなった。このような敷地外への駐車を指示された場合は、駐車禁止場所であるかを確認し、場合によっては訪問日の変更等を検討することとした。また、近隣の住民に事情を説明し、このような場合に駐車させてもらえないか確認することを家族に提案した。なお、やむを得ず駐車禁止場所への駐車が必要であると事前に確認できる場合は、警察署へ駐車許可申請を検討する。

サービス種別 : 介護老人福祉施設	
申立者 : <input checked="" type="checkbox"/> ご利用者本人 <input type="checkbox"/> ご利用者家族 <input type="checkbox"/> ケアマネ <input type="checkbox"/> その他	
苦情内容	<p>昼食時で多くの入居者が集まっている状況で、入居者への排便確認を行った。対応した職員は返事が無かったため聞こえなかったと思い、再度声のボリュームを上げ、「今日お通じありましたか?」と聞いた。当該入居者より、「出たよ。でもこんなところで聞く内容じゃないだろ。」と意見があった。</p>
対応と結果	<p>食事の時間に周りの人に聞こえるほどの声の大きさを排便の確認をすることは不適切であり、今後は場所と時間を考えて、羞恥心に配慮した支援をするよう、主任から当該職員へ指導した。</p>
今後の取り組み	<p>職員会議で相談内容を共有した。 サービス指針・マニュアルを再確認し、接遇力を高めていく。</p>