

## 苦情受付報告 令和4年度

発生 年月日	部署	氏名	苦情の内容	処理・対策の内容	記録	報告 (第三者委 員会等)
9/13/22	ハウス	ヘルパー 事業所	朝、早めの時間に訪問介護に入っているが、玄関のチャイムを鳴らしてもドアが開かない時がある。ケアに入る時間も決まっているので改善をして欲しい。	朝食前の時間(7時頃)は、宿直職員と早番職員の2名対応となるため、早番がチャイム音を知らせる電話の子機を持ち歩く事を徹底する。	有・無	有・無
3/18/23	ハウス	入居者(A)	「昨日の夜、20時13分に男性の職員が部屋の鍵を開けて入ってきました。ベッドに横になっていたら『熱はないですか』といきなり言われた。いつでも鍵を開けられるのですか。とても怖かった」と苦情あり。	対応した宿直員に詳細を確認する。『前日の夕食後のエレベーター内で、AさんがB入居者の車イスを介助しようと触ったら「触らないで。職員にやってもらうから触らないで」と強い口調で叱責を受けているのを目撃した。Aさんもショックで棒立ちになられていた。入居間もないのにショックを受けられて心配だったので、20時の安否確認のメンバーではなかったが居室訪問をした。ノックをしても反応が無かったので、もっと心配になり開錠して部屋に入り様子を確認しようとしたが、声掛けにビックリされたのでお詫びして退室した』との事。ドアをノックしても聞こえない方も多いので、今後は直接の訪問ではなく電話で様子を伺うなどの対応をするように宿直員全員に指導する。Aさん及びご家族には、恐怖を与えてしまったことを謝罪し、マスターキーの取扱については文書と口頭で説明をし、ご納得していただいた。また、全職員にマスターキー取扱いについて再教育を行った。	有・無	有・無
					有・無	有・無

