

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2022年8月5日	サービス種別	介護予防支援	申し出	民生委員 様
内容	<p>地域の気になる高齢者がいることを地域包括支援センター職員に情報提供していたが、数ヶ月経っても何も報告なく、確認のため再度連絡を入れた時の地域包括支援センター職員の対応も悪かった。また、その後対応した際に情報提供者として民生委員の個人名を含めた個人情報をその高齢者に伝えてしまっていた。民生委員としてまだ直接かかわっていない高齢者であり、民生委員に対して不信感をいだかせてしまっは今後のかかわりがしにくくなる。</p>				
対応	<p>今回は、情報提供いただいていたことに対してスムーズな連携ができていず、また再度ご連絡をいただいた時の職員の対応の不手際や、対象者への訪問時に軽率な言動もあり、ご迷惑や不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>いただいたご意見に対しては真摯に受け止め、行政の担当者とも協議し今後このようなことがないように、相談を受けた場合に相談しやすい対応に心がけるとともに、相談ケースの緊急性の有無、認識の相違がないよう訪問時は民生委員様も同行可能かどうか、又は地域包括支援センターで単独でアプローチするのか、緊急性が低い場合にどうやって地域での見守りを行っていくのかを民生委員様と相談しながら具体的に決めて実行し、随時経過報告をしていきます。</p> <p>今後とも地域包括支援センターの運営にご協力賜りますよう宜しくお願い致します。</p>				

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2022年10月22日	サービス種別	通所介護	申し出	娘様
内容	<p>娘様より「デイサービスを休み予定とし歯科受診を予定していた。本人宅へ迎えに行った際に不在であったため、心配で探し回った。歯科受診ができなかった」とデイへ電話連絡あがった。</p>				
対応	<p>この度はご不便お掛けして申し訳ありませんでした。 事前に休みの連絡を受けた際は第一に利用予定情報の更新を行うべきところを、今回実施できていず当日通常通りお迎えに伺ってしまい、大事な歯科受診ができなくなったことを深くお詫びいたします。 今後については、電話や連絡ノート等で利用についてのご連絡をいただいた際には、当日中に利用予定の情報を更新し、再発の防止に努めます。</p>				

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2022年11月21日	サービス種別	居宅	申し出者	A様御家族様
内容	<p>ケアマネとの連絡は電話に出られない事もあるので、連絡方法はメールで行っていた。ケアマネが交代となり後任のケアマネともメールで連絡を取り合っていた。コロナの事もあり訪問は最小限にしてもらっていて11月に訪問予定となっていたが、急にメールでキャンセルの連絡となった。内容も理解が出来ない内容があり、前任ケアマネに戻してほしい。</p>				
対応	<p>この度はこの度、担当職員の対応によりご不快な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>状況を確認いたしましたところ、訪問予定としていた数日前に当事業所の別の職員から新型コロナウイルス感染症陽性者が発生し、担当職員を含めた事業所全職員が濃厚接触者となっております。濃厚接触者で特に症状はなかったのですが、経過観察期間という事もあり、訪問予定としておりました全利用者様宅へは電話等で事情を説明し、日程の再調整または電話での相談に切り替えてさせていただいておりました。</p> <p>A様ご家族様には従前から基本はメールでの連絡とお聞きしておりましたので、担当職員からメールにてご連絡差し上げました。送信したメールの内容の一部に曖昧な表現等もあり、担当職員の意図が十分にご家族様の伝わらず、不十分な対応で不快な思いをさせてしまったこと、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>今回の貴重なご意見を事業所内で共有及び電話やメールでの対応のあり方を再チェックし、ご利用者様やご家族様が安心して相談できるよう、職員一同、サービスの向上に誠心誠意努めて参ります。</p>				