

平成28年度ご意見受付対応状況

満濃荘

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	4月5日	その他 (近隣の方)	その他	10時前頃お宅の職員かどうか分からないのやけど、家の前でグレーの軽の車が猫をひいていた。猫をひいたことは分かっているはずなのにそのまま行ってしまった。人としてどうなのか。	調査して欲しい	その他 (通り抜け車両)	うかがった時間帯に退勤または外出し猫をひいた職員はいないか確認するが、該当する職員はいなかった。申出者に報告し、施設内では安全運転に注意するよう今後も定期的に周知、研修を行うこととした。	4月6日 完了
2	4月6日	ご家族	通所介護	準備していた入浴後の着替え衣類の更衣ができていなかった。	改めて欲しい	サービス内容	4/1より使用している利用日報の更衣箇所に必要なご利用者は丸を付けており、その日の着脱担当者は実施したかどうか必ずチェックすることとした。職員間の伝達・連携を再度確認した。	4月6日 完了
3	4月12日	嘱託医	短期入所	ショート棟の居室に、表札の下でいいので部屋番号をつけて欲しい。	その他	説明不足	居室一覧表を作成し担当医師に渡した。今後は看護課長が更新していくこととした。	4月19日 完了
4	4月15日	ご家族	短期入所	満濃荘を退去(ショート終了)しなければいけない理由や利用中の家族への連絡の在り方、ご本人への介護内容について納得できない。	回答が欲しい	説明不足	長期ショート利用になるまでは相談員が家族に連絡する。連絡内容は結果だけを伝えるのではなく経緯や理由、対応方法について詳しく伝えていく。	4月19日 完了
5	4月19日	ご家族	短期入所	デイサービス迎え時、ショート利用時に夕食後の薬が飲めていなかったと言われる。	改めて欲しい	説明不足	余分に薬を持参されていた為利用中の服薬はできていたが、その報告ができていなかった。薬が余った場合、利用中の服薬はきちんとできていたか、何故余ったのかを看護師から相談員に申し送り、送迎時にしっかり家族に説明するようにする。	4月22日 完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
6	4月16日	ご家族	短期入所	自由に外に出入りできる状況では安心して利用させられない。きちんとした管理できる設備にして欲しい。知らないうちに外に出ている状態では家族も安心できない。	回答が欲しい ・ 改めて欲しい	サービス内容	エレベーター終日停止、階段室の夕方からの施錠、新館玄関を17時に施錠。以上3点をご家族に説明し、納得していただいた。	4月19日完了
7	5月18日	ご家族	特養入所	印鑑がないと連絡があった。まだないのか。どうなったか知らせて欲しい。	改めて欲しい	その他	ご家族への連絡について経過報告が必要なことは、完了した段階で行うことを周知した。	5月20日完了
8	5月27日	ご家族	短期入所	長期ショート利用時の担当者会で、受診は家族が送迎することは厳しいので施設送迎でお願いしたいと伝えていたが、電話で家族でお願いしたいと言われた。	改めて欲しい	サービス内容	長期ショートご利用者の受診時送迎方法を再度確認し、受診送迎一覧表を作成した。看護師、各ユニットに配布し周知した。	5月31日完了
9	6月2日	ご家族	通所介護	施設相談員より、「ご利用者のご家族より、健康手帳に他利用者のバイタルが記入されている。気を付けて欲しい。」と言われたと報告を受ける。	改めて欲しい	サービス内容	記録物に対しては責任を持って正確な情報を記入することとし、記載事項に関して(手帳も含め)通所職員会にて周知した。	6月15日完了
10	6月24日	ケアマネジャー	給食サービス	配食したお弁当の件で、「バナナが腐ってしまったんや。調理する時に分かるやろう。」と電話あり。	改めて欲しい	サービス内容	時期的に保冷剤を入れずに配達することは食中毒につながりかねないため、バナナを保冷剤使用期間中は弁当に使用しないこととする。	6月28日完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
11	6月26日	ご家族	特養入所	職員の一人が介助の際少し荒い様子。また、トイレでの移乗時、車椅子ではさんだか何かで内出血ができたが今もまだ残っている。	改めて欲しい	職員の態度	該当職員よりご本人にお詫びし、対応について改善していくことを伝えた。利用者の声を大切にし、改善策を毎月のユニット会等で検討し、ユニット内で情報共有を行い、注意喚起をしていくこととした。	7月3日 完了
12	6月27日	ケアマネジャー	短期入所	翌日の居室準備の為居室の外で過ごしていた。少ししんどくなったが職員に言えず、そのまま過ごした。一応料金を支払ってサービスを利用しているのでどうにかならないか。	改めて欲しい	サービス内容	居室の片付けは、ショート利用終了後の16時以降または夕食後に行うようにする。夕食後終了の場合は、その居室に翌日利用がなければ翌日に片付けるようにする。	7月5日 完了
13	7月9日	ご家族	短期入所	面会時、暗く暑い部屋で一人で過ごしていた。ポータブルトイレにおしっこがいっぱい溜まっていた。本人から2回転倒したと聞いた。以上3点について現状報告と対応策を講じ、ショートを継続できるようにして欲しい。	回答が欲しい ・ 改めて欲しい	サービス内容	常時室温管理を行う(26℃)こと、朝と夕でポータブルトイレ内の廃棄介助を行うこと、夜間のみセンサーマットを使用すること。以上3点をご家族へ報告し、了承していただいた。	7月9日 完了
14	7月8日	ご家族	短期入所	食事時に面会した際、薬の内容が異なる為看護師に聞くと「たくさんの方の薬を扱っているのだからわからない」との返答があった。その薬袋の名前を確認すると別人のものだった。その場で謝罪はあったが、今後任せておいて大丈夫か不安。	話を聞いて欲しい ・ 回答が欲しい	説明不足	顔と名前をよく確認してから薬を渡す。わかりませんではなくその場で「調べてきます、確認します」と返答し回答することを周知した。寝る前の薬には日付を記入していたが、朝の薬にも日付を記入し服用した時にチェックし、職員が必ず確認するようにした。	7月15日 完了
15	7月12日	ご家族	特養入所	何か用事があるときには、携帯に一番に連絡するはずだったが、自宅に電話がかかっていた。	改めて欲しい	サービス内容	携帯電話を一番の連絡先にすることを職員へ周知し、その旨をご家族に伝え了承していただいた。	7月15日 完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
16	7月26日	ケアマネジャー	短期入所	眠前薬を19時に渡され、まだ早いと思ったので職員に伝えたら、「今飲んでもらわないと困る」と言われたと本人談。他の利用者がご本人の薬を飲んだこともあった。いろいろ続いているので不安。食前の薬もあるが、食事の時の薬と一緒に飲んでいいる。	改めて欲しい	サービス内容確認不足	ご本人の希望通り、眠前薬は21時頃に服用するよう介助していく。ご家族が用意した内服薬・貼薬を処方通り服薬介助を行う。その他の内服薬は個人管理とする。	7月26日完了
17	8月10日	長生会担当者	その他	「ふれあいパークで、3組ほど犬の散歩に来ているが、犬の糞をそのままにして片付けない者がいる。あいさつもまともにしない。困っているのでどうしたらよいか」との相談を受ける。	その他(相談)	その他(環境意識)	まんのう町に相談し、担当課より犬の糞のポイ捨て禁止の看板など啓発活動を進める方針であるとの報告を受け、申出者に伝えた。	8月12日完了
18	8月22日	協力医療機関医師	短期入所	ショート利用者であっても満濃荘を利用している方なのだから、受診や検査の時は施設の職員が送迎や付き添いを行うべきではないか。何度もご家族に受診してもらうのは、負担が重く大変ではないか。	回答が欲しい	説明不足	「ショート利用者医療機関受診について」と「ショート緊急受診必要時フローチャート」にてショートの方の受診や処置について説明し、了承していただいた。	8月22日完了
19	8月29日	ご本人	通所介護	入浴更衣時、職員に「できることは自分でして」とえらそうに言われた。気分が悪い。満濃荘をやめさせて欲しい。	改めて欲しい	職員の態度	8/30 職員会にて受付内容の「言葉づかい」についての研修を実施し、8/31、9/1 通所の朝のミーティングにて周知した。	9月5日完了
20	8月31日	ご家族	特養入所	嘱託医からの往診や、それに伴うお薬代等に関して、不当な往診を受けているため治療費は支払えない。その他総合病院の受診も納得できないし、日常で購入している写真代なども払う必要がない。返金を求める。	回答が欲しい	説明不足	一度話し合いたい旨の連絡を再々するが、なかなか繋がらない、10/25に話し合いを行い、診断書や受診、日常経費について説明するが、今の所納得されていない状況が続いている。	継続中

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
21	9月6日	ご本人	生きがい	入浴を楽しみに利用しているのに最近風呂の声かけがない。以前のように乗車してすぐに入浴の可否を尋ねて欲しい。	改めて欲しい	説明不足 職員の態度	生きがい担当職員だけでなく、デイサービス職員全員に周知(ご利用者一人ひとりへの丁寧な対応)を行う。以前と同様バスに乗車した際に入浴確認を行うこととした。	9月7日 完了
22	9月22日	ご本人	通所介護	前任者の時に出来ていたサービスが、今年から出来なくなっている。どうして出来なくなったのか。	改めて欲しい	説明不足	現在のサービスでは対応できないことを説明し、了承していただける。	9月29日 完了
23	9月23日	ご本人	通所介護	こないだのデイ利用時に昼頃1時間くらいベットに横になっていたら、職員に「ここは寝に来るところじゃないから起きてください」と言われた。他の人は1日中寝てるのに私は横になったらいかんのかな。	改めて欲しい	説明不足	職員へ、普段の声かけや行動の中でご利用者へどのような内容で伝わっているか考えることを再度確認するよう周知した。「コミュニケーションでの誤解について」の資料を通所職員全員に配布し、10月の通所職員会で確認した。	10月9日 完了
24	9月30日	ケアマネジャー	通所介護	ご利用者宅の玄関前(敷地入口)の門の鍵がちゃんと閉められていないことがあった。気を付けて欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	個別送迎マニュアルにて門の鍵の開閉を行うこととしていたが、職員個々での対応が不十分であった。申し送りノートへ再度申し出内容について記載し、ミーティングでも周知を行った。	10月1日 完了
25	10月12日	ご本人	通所介護	入浴時の着脱支援において。自分は身体が不自由なのに誰も来てくれなかったから転びそうになった。前にも同じことがあったので我慢できない。もう来ない。	改めて欲しい	サービス内容	着脱や身体的な支援を行う際は目を離さず本人の希望を確認の上行うこと、感情の表出が突然起こる可能性がある方だという認識を持っておくこと、以上2点を職員全員に周知した。	10月19日 完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
26	11月7日	ご家族	特養入所	目薬が足りないことを面会時に本人から聞いた。今まで足りなかったことがないし、不足していることを家族には連絡しないのか。	調査して欲しい	その他 (管理と連絡ミス)	ご本人とご家族に目薬の管理方法を説明し、早めの連絡ができていなかったことを謝罪した。不足しそうな時は早めにご家族に連絡することを看護職員に周知した。	11月10日 完了
27	11月9日	ご家族	通所介護	尿を溜めるバルーンパックの栓の閉め方が緩く尿が漏れていることがあり、何度か伝えていた。今回はズボンがズボズボになるほど漏れていた。きちんと閉めて欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	バルーンパックの栓の閉め方について正しい順序を職員間で確認した。尿漏れがないかの確認も必ず行うこととし、不安な時は看護職員への確認を行うことを周知した。	11月9日 完了
28	11月29日	ご家族	通所介護	自宅へお送り後電話にて。 この寒い中ズボンの中に紙パンツやズボン下を履かずに帰って来た。職員も何も言わずさっと帰っていったがどうか。	改めて欲しい	説明不足	ご本人の性格や言動を考慮し、排泄における確認はご本人への確認のみで直接支援ができていなかったことを説明し謝罪した。今後も直接支援は難しいが、状況を送り時に報告することを伝えた。	11月29日 完了
29	1月16日	ご家族	短期入所	緊急連絡先になっているが正月不在なので姉妹に連絡して欲しいと頼んだ。しかし連絡が来た。前にもあったが、この連絡体制はどうなっているのか。	教えて欲しい	説明不足	依頼されたことを申し送りノートに記載していたが、確認不足であった。ノート確認時は、最終出勤日まで遡って内容確認し、メモすることの重要性を周知した。	1月26日 完了
30	3月27日	ご家族	短期入所	同室の方がインフルエンザとのことで面会を控えているが、なぜどちらかを部屋移動しないのか。万が一感染していたらどうするのか。すぐに移動してもらいたい。	改めて欲しい	説明不足	2人部屋でどちらかがインフルエンザ等感染症を発症した場合は個室対応とする。発症していない方も主治医への連絡・支持を仰ぐ。状態改善までのご家族への連絡を、毎日・面会時・状態変化時のいずれかでさせていただくことを確認することとした。	3月30日 完了

## 仲 南 荘

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	4月9日	ご家族	特養入所	ご家族より「4/8より外泊している。持って帰った薬が一度封を切ってセロハンテープで留めているが、何日分も同じようになっている。これはどういうことですか?」と言われる。	回答が欲しい	説明不足	薬が2袋ある方の為、袋をカットし1包化していた。今後は封を切らず、ご本人にそのまま渡し服用していただくようにする。また、他のご利用者の内服薬については埃等が入らないように覆いをするようにしていく。4/11看護師会にて対応を確認する。	4月11日 完了
2	5月2日	匿名	その他	電話にて「運転マナーが悪い。指示器も出さなし、急ブレーキも踏む。気を付けない」と言われる。	改めて欲しい	職員の態度	当日送迎した職員に聞き取りするが、心あたりのある職員はいなかった。5/6の業務連絡会で各部署責任者に伝え各部署で周知を行った。	5月6日 完了
3	7月27日	その他 (近隣住民)	その他	「仲南荘の周りの斜面を草刈りしているが、刈った後の草や土が下に流れてきて排水溝が詰まることもある」仲南荘から公道までの坂道でスピードを出し過ぎではないか?その後、左右に曲がる時に一旦停止していないこともよく見かける。	改めて欲しい	職員の態度	草刈りは必要な所のみとし、刈った草は駐車場奥まで持って行くこととする。草刈り後は施設下の溝の中も清掃確認をすることとする。仲南荘へ出入り時は公道に出るまで徐行運転することを7/28の業務連絡会で各部署責任者に伝え各部署で周知を行った。	7月28日 完了
4	8月1日	ご家族	短期入所	「ストーマの貼布部(ナイロン)を外さないまま充てていたみたいで、ストーマから便がもれていた。ちゃんとチェックはしているのか?肌着についても前後反対に着ていたし、時計も忘れて帰っていた」とのご意見をいただく。	改めて欲しい	サービス内容	看護師間でストーマ貼布部のナイロンを剥がし十分にひっついてるか確認することを話し合った。短期入所終了日には、持ち帰る物だけでなく着ている衣類などについても確認すること、入浴時にも、着衣や貴重品の確認を行うことを再度周知し確認を行った。	8月6日 完了
5	10月17日	ご家族	特養入所	入院となり状態が悪くなったことに対し、なぜもっと早く連絡をしてくれなかったのか?	改めて欲しい	サービス内容	救急要請のあり方について、主治医、ご家族への連絡対応を看護師間で確認した。当日の連絡、病状が悪くなったことについて説明するがご家族納得されていない。入院期間が長くなり退所となっている。	継続中

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
6	12月14日	ケアマネジャー	短期入所	人工肛門のパウチ部分がものすごくただれていた。交換用のパウチを準備していたが、用意していた枚数がそのまま帰ってきている。とご家族より連絡があった。どうなっているのか。	回答が欲しい	説明不足	入浴時にはストーマ付近の皮膚の確認をすると共に清潔にする。入浴を行わない時などは、ご家族との連絡ノートに対応を記載してくれることになる。パウチの枚数については、開始日、終了日に看護師が枚数を確認することとした。	12月16日 完了
7	12月26日	ご家族	通所介護	入浴後、朝着せていった上着を着て帰らずポロシャツ一枚で帰ってきていることがあるので、朝着ていた上着を着せてもらいたい。ポロシャツのボタンについても自分で出来ないのでもらいたい。	改めて欲しい	サービス内容	個別マニュアル通り、持参された衣類について交換し、着てこられた上着についても着て頂く。ポロシャツのボタンについても介助を行う。ご家族からの連絡事項や周知事項を確実に実施するために、朝のミーティングにて周知した。	12月28日 完了
8	1月5日	ケアマネジャー	短期入所	担当ケアマネジャーより短期入所利用中に以下の対応をされて辛かったとの連絡を受ける。①歯磨きセットを用意していたが、準備してもらえなかった。②持参した荷物をみんなの前で広げられた。③食前薬を食事と一緒に毎回渡された。	改めて欲しい	説明不足	①ご本人とコミュニケーションをとり置き場所を決め、下膳後に口腔ケアの声かけを行う。②ご本人の了解を取り、自室での私物チェックを行う。③内服服用の仕方や処方箋を確認し服用して頂く。上記を介護職、看護職へ周知した。	1月13日 完了



## やすらぎ荘

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	7月29日	ご本人	特養入所	入浴の曜日について、昨日職員に聞くと明日と言われ、今日聞くと明日と言われた。土曜日の入浴は無くなったと聞いていたが、いつ入浴できるのかをわかりやすくして欲しい。	改めて欲しい	説明不足	ご本人へ入浴日を書いたメモをお渡しする。曜日、人数は様子を見ながら変更途中であったので、その都度お知らせすることとし、職員全員にミーティングや連絡ノートで周知する。	7月31日 完了
2	10月11日	ご家族	特養入所	面会時、ご本人の足の爪が反り返る程伸びている事に気づき、職員に言い辛かった為切って帰ったが、今後は職員に切ってもらって欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	白癬の爪で厚みがある為、ニッパの様なハサミで爪切りをする必要があった。十分な状態にするのは難しいが、出来る限りのことをさせていただき事をご家族に説明した。	10月12日 完了
3	10月17日	ご本人	短期入所	排便後に紙で拭くばかりでは、痔になってしまう。トイレにシャワートイレをつけて欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	西側男性トイレにシャワートイレを設置した。利用日に介護職員が操作方法について説明し、使用していただいた。	12月17日 完了
4	10月17日	ご家族	特養入所	利用料の変更の通知が来たが、料金がどう変わったのか、もっと分かりやすく書いて欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	料金改定時や加算変更時には、分かりやすい文章作成を行う。事前説明が必要なご家族には、文書送付前に個別に説明を行うこととした。	10月26日 完了
5	10月26日	その他 (近隣住民)	その他	やすらぎ荘前の水銀灯を防犯の意味で夜中もつけるようにして欲しい。	改めて欲しい	その他 (防犯対策)	人感センサーライトを購入・設置した。	10月31日 完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
6	11月13日	ご家族	特養入所	吐血にて滝宮総合病院に入院となったが、病院から胃ろうの管理について聞かれたが把握できていない点があるので、教えて欲しい。	回答が欲しい	説明不足	施設での胃ろうの管理について報告し、後日退院が決定した時点で再度説明を行った。	11月26日 完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	8月31日	ご家族	通所介護	迎える時に日付は覚えていないが、たまに会うことがある職員で挨拶をせず、言葉もきつく愛想のない人がいる。	改めて欲しい	職員の態度	ミーティングにて全職員でどのような対応をしたらよいか話し合いを行う。笑顔で挨拶や感謝の言葉を相手に伝えられるように心がけること、職員間で情報を共有できるようミーティング等を活用していくことを周知し、言葉遣いの研修を行う。	9月26日 完了
2	2月23日	ご家族	グループホーム	目が不自由で排泄後の拭き取りが自分では十分にできていないと思う。設置してもらったシャワートイレで、排便時だけでなく洗浄を毎回してもらいたい。	改めて欲しい	サービス内容	ユニット会にて職員一人ひとりのシャワートイレ使用状況を確認し、統一した排泄介助を提供するように周知した。翌月のユニット会にて全職員がトイレ使用時は毎回シャワートイレを使用していることが確認できた。	3月5日 完了

## おひいさん

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	9月9日	ご本人	通所介護	送りのため車へ手引きでご案内していた時、庭の舗装が割れて段差ができているところに足を踏み外し「危ないな」と言われる。	改めて欲しい	サービス内容	車両乗降場所の舗装の割れでデコボコが激しくなっており11月中旬改修予定になっていた。改修完了までご利用者の状態に合わせて声かけ・誘導を慎重に行い、安心して歩行してもらえるよう支援する。	9月23日完了
2	1月25日	ご本人	通所介護	食事中に他ご利用者から「箸をつかいな」と言われた。私が箸を使えないのを知っていてそう言った。腹が立ってしょうがない。近くへ来させないで欲しい。	その他 (利用者間の配慮)	説明不足	認知症がおありになることを伝えても受け入れてもらえないため、ご本人の申し出の通り席の位置等考慮して対応した。(なお、相手の方は自力歩行できないため職員の案内にて対応可能であった。)	3月5日完了
3	3月17日	ご本人	通所介護	職員に顔を触られ不快な思いをした。	改めて欲しい	職員の態度	翌日からしばらくショート利用となりおひいさんの利用が一旦終了となる。ご本人の心身の状態変化なども配慮した支援をするために、声かけしてご利用者の反応を確認して介助やスキンシップを行っていく。	4月2日完了