

令和元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8日	ご家族	通所介護	① デイサービス送迎時、家の鍵を閉める約束になっていたが閉めておらず、ご利用者の訴えに職員が「そんなは聞いてない」と言われる。 ② 他の人は閉めてくれるのでその職員さんに直接お願いしたい。	改めて欲しい	サービス内容	ご利用者の意向を聞きながらマニュアルに沿った対応を行い、その時の心身状態に合わせて声掛けすることを通所職員会で確認した。	4月17日 完了
2	4月23日	ご家族	通所介護	前回のデイサービス利用時、着替えの衣類を用意していたが更衣しておらず、そのまま帰ってきた。以前にも同じようなことがあったがどうか。	回答が欲しい	サービス内容	持参された衣類を必ず確認し、入浴時に更衣して頂くことをミーティングにて周知した。	4月26日 完了
3	4月25日	その他 (まんのう町職員)	その他	まんのう町の役場職員より、緊急通報の連絡体制について確認したいことがあるため連絡が欲しいとの内容を伺う。昨夜、落雷による故障のため緊急通報時に通常とは異なる対応となった。どうか説明してほしい。	回答が欲しい	その他 (報告に関わる事項)	昨夜の状況を説明し、今後の緊急通報の連絡体制について施設内で再確認した。	4月25日 完了
4	5月3日	ご本人 ご家族	通所介護	昼食時などに前の席の男の人が、母の湯飲みを上から口の当たる箇所を掴んですすめてくるらしい。母は潔癖症なのでそれが不潔だと嫌がっているので止めさせてほしい。	改めて欲しい	サービス内容	食事提供時、必ず手元に湯飲みやコップを置くことと、職員が近くに座り見守り、配慮することをミーティングにて周知した。	5月6日 完了
5	8月4日	ご家族	短期入所	ショートステイ時の尿道カテーテルの取り扱いミスで今までに何度も体調を崩した。どうして同じミスばかり繰り返すのか。今度ミスして体調を崩したら体調も全部元に戻してから帰るようにしてほしい。直接、施設長・統括課長に会って話がしたい。	改めて欲しい	サービス内容	① 全ての尿道カテーテル使用者への介護について、カテーテルをまとめて腹部に置き、移動時にカテーテルが引っかからないようにする。 ② ベッド上での体位変換時、カテーテルに余裕を持たせて介助する。 以上を再度、職員で確認、周知した。	8月12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	8月20日	ご家族	短期入所	前回のショートステイ利用時に薬の飲み忘れがあった。命にかかわるような薬だったらどうするんですか？今後このようなことがないように注意してほしい。	改めて欲しい	サービス内容	ショートステイ受け入れの際、薬の印字（名前、日付、いつ）を確認して所定の場所に入れる。また服薬チェック表に「○」がついている場合は服薬後にサインをする。サインが無い場合は薬の有無を確認することを再度、確認、周知した。	9月17日 完了
7	9月21日	ご家族	短期入所	状態悪化にて救急搬送するまでの流れ、施設から搬送までの対応を明確にしてほしい。看護職としての意見が聞きたかった。	改めて欲しい	サービス内容	① 急変時には家族は不安を抱いているため心情を理解した対応を行う。 ② 状態を確認の上で看護師としての意見を伝える。 ③ 状態確認、相談の上で救急搬送する。基本、看護職員が付き添う。	10月9日 完了
8	11月12日	不明	特養入所	ご意見箱より ①夜の暖房のスイッチを必ず入れて下さい。 ②チェック表が形式的になっていてなんとなく「○」をする係員がいる。	改めて欲しい	サービス内容	季節の変わり目だということを理解し、換気後の確認や室温など、ご利用者が過ごしやすいよう配慮することを周知すると共にチェック方法と項目の見直しを行う。玄関、掲示板に対応について掲示する。	11月29日 完了
9	1月31日	ご家族	短期入所	①現在使用している歩行器に使い難さを感じている。もっと機能性を重視した歩行器を導入してほしい。 ②令和元年5月にポータブルトイレに躓いて転倒した。危険な個所に高齢者が気付くような配慮をしてほしい。	回答がほしい	その他 (福祉用具安全配慮)	①個人の状態に合わせた福祉用具については個人購入をお願いしている旨、伝えご理解いただく。 ②施設の中には様々な危険個所があることを日頃から意識することで大きな事故の予防につながることを各部署に注意喚起した。	2月10日 完了
10	3月3日	ご家族	特養入所	①半年以上、眼科の往診や処方を受けていないようだが、どうなっているのか。 ②去年の夏頃から目やに、フケなど適切なケアが行えていない。 ③排泄後のパットを床に直置きするのを何回か見た。清潔、不清潔は区別してほしい。	改めてほしい	サービス内容	①1日2回の点眼を確実にやる。拒否時は時間を空けてやる。目やにが出てきたら眼科の往診をお願いする。 ②③基本的なケアの徹底と感染予防の実践を各ユニット会にて注意喚起した。	3月24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	7月25日	ご本人	通所介護	いつも、家の前で車を止めてくれるのに迎えに来た時には反対車線で道路を渡って車に乗った。荷物もあり、目も悪く、足もふらつくので正直つらかった。	改めて欲しい	職員の態度	統一した送迎、細かな配慮ができていなかったこと謝罪する。職員には個別の送迎マニュアルを再周知し確認を行う。	7月29日 完了
2	7月25日	ご本人	特養入所	ある職員が、暴言を言った。「誰もあなたの部屋に来たいと思っていない」「あなた一人だけをみているのではない」という事を言われた。	改めて欲しい	職員の態度	ご本人に謝罪をし、今後の対応についてお話しする。ご家族にも謝罪し今後同じことが起こらないよう伝える。棟会、朝のミーティングにて全体周知する。	7月30日 完了
3	8月30日	ご家族	通所介護	ご利用者と弟夫婦の自宅が敷地内にある。「敷地内に送迎車を駐車されるのは、本当は嫌だが、娘が了解しているのなら仕方ない、自分の気持ちを知っておいて欲しい」と言われる。	話を聞いて欲しい	サービス内容	送迎場所が統一できていなかったもので、個別送迎マニュアルを再度周知して手順を統一する。	9月1日 完了
4	11月18日	ケアマネ	通所介護	11月16日のデイサービスの迎えの時間が8:45分を過ぎていた。ヘルパーが次に行く予定があった。なぜ遅くなったのか教えて欲しい。	回答が欲しい	サービス内容	再度職員に周知する。送迎表作成時に8:40分までに到着するように作成する。	11月18日 完了
5	2月11日	ご本人	通所介護	昼食がお赤飯だったが、ご本人の希望で白粥に変更していた。しかし、お赤飯のお粥が届いた。	改めて欲しい	サービス内容	ご利用者の食事内容に変更があるときは、口頭だけでなく伝票に記入し、栄養士と厨房に提出する。厨房内では、伝票に記載された内容を確認し対応する。	2月13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	3月27日	ご家族	通所介護	デイサービスの迎えの際、次女様から「この間、車から降りるときに席の間に座り込み、職員が持ち上げてくれて車から降りた」と言われる。職員も腰を痛めてはいけないので乗り降りしやすい方が良いと言われる。	話を聞いて欲しい	サービス内容	ご家族へ謝罪し、通所会にて降車手順の再確認をおこなう。	3月27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	12月6日	ご家族	通所介護	昼食中にこんにやくが詰まり救急搬送されたがその時の謝罪がない。	その他（謝罪してほしい）	サービス内容	自宅を訪問し、昼食を詰ませたこと、その後の状況説明が十分でなかったことをご家族にお詫びした。	12月10日完了

よりあい

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4日	協力医療機関の医師	往診時の手順について	新しく来た職員について、往診の手順の中で呼吸というか間合いがズレるのでこちらもしっかりこない。手順やリズムを職員の皆さんで統一してもらいたいです。	改めて欲しい	往診手順の標準化の徹底不足	業務の標準化の流れをロールプレイングを実施し、一連の流れを教えていく。今後も新しい職員が入った際にはロールプレイングを取り入れて教えていく。	4月13日 完了
2	3月3日	ご家族	グループホーム	ご利用者本人が本人持ちの携帯電話で職員の知らないうちに息子様に「病院へ連れて行って欲しい。」等の話をされた後に職員にかわり、本人から電話がある前になぜ職員から連絡してくれないのか。	改めて欲しい	サービス内容	息子様も「壊れとるとでも言って下さい。」と仰ったので携帯電話の主電源を切った状態でご本人に手持ちして頂き調子が悪いと言う事で、訴えに対してどの職員も同じことが言えるように職員に周知した。また、ご本人から電話の要望があればよりあいの電話を用いて、引き続きご家族とご本人が連絡を取れるように職員に周知した。	3月10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	4月12日	ご家族	通所介護	おひいさん利用後、履いて帰った靴が違うようなので調べてみてください。(15時早退)	調べてほしい	確認漏れ	おひいさん下駄箱確認したところ、間違ってお靴をお出ししたものを履いて帰られた。間違った方にも説明し、送り時に双方交換した。関係者全員に再度説明し、お詫びさせていただいた。	4月12日 完了
2	1月14日	ご家族	通所介護	朝ご家族より「利用日のはずだが迎えに来ない、どうなっているか」との電話があった。	調べてほしい	連絡漏れ	利用予定を確認しお迎えに行きお詫びした。年末に日程追加の連絡があったが、おひいさん内部で利用日の共有が不十分であった。	1月17日 完了