

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1日	ご家族	特養入所	告別式の日時を伝える電話をした際、参列する意向はないみたいなのを言われた。コロナの影響で密な場所には行かないようにしているのだろうが、少しは検討してみたらいいのではないか。	改めて欲しい	説明不足	施設で対応を決めていてもご家族に了承を得ているわけではない為、その都度説明し了承を得てから実施する。	9月3日 完了
2	10月24日	ご家族	短期入所	受診の日時をあらかじめ連絡していたにも関わらず準備が何も出来ていなかった。病院にも予約時間があるのに遅れてしまっは迷惑がかかる。電話を受けた者がきちんと伝えてほしい。	改めて欲しい	サービス内容	ご家族へ謝罪し、業務連絡会にて連絡の流れの再確認を行う。連絡を受けたら事務所と対象となるご利用者のいるユニットに連絡すること。その際に必ずメモを取る。お待たせする時は理由を伝えること。	10月29日 完了
3	3月17日	ご本人	通所介護	入浴時にお湯の量が少なく寒かった。寒いと言ったが聞いてくれなかった。	その他	サービス内容	ご利用者によっては説明の仕方によって誤解を招いたり理解してもらえなかったりする。ご利用者にあった受け答え、説明の仕方について話し合った。	3月18日 完了
4	3月25日	ご家族	特養入所	(1)入所の際、主治医以外にも、他病院への定期受診を継続することになっていた。そちらの病院受診に看護師が同行しないのは何故か。 (2)福祉用具の購入や食事変更について電話はあったが、その後の報告が詳細になかった。コロナ禍だからこそ配慮してほしい。	改めて欲しい	サービス内容	(1)-1 協力医療機関以外への定期受診については、ご家族から希望や必要があれば施設が送迎する。(1)-2 ご家族に付き添いをお願いする。(1)-3 情報提供は文書で行う。以上3点をご家族に説明する。 (2)連絡は行った出来事を報告するだけでなく、その後の結果も報告するようにする。面会時も同様に報告することを周知する。	3月26日 完了

2020年度 ご意見受付対応状況

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	10月2日	ご家族	特養入所	香川県健康福祉部長寿社会対策課より連絡があり、元ご利用者のご家族より退所前の入院に至る経緯と担当医を含めた対応で腑に落ちない事があり、仲南荘と話がしたいと言われているので、申出人へ連絡して、面談の日時を調整してくださいとかがう。	話を聞いて欲しい	説明不足	入院から退所に至る中でも申出人ご家族からの相談に時間をかけて対応していた。ご意見受付後改めて面談の機会を予定する約束をしていたが、その後申出人から連絡をいただけておらず、留守番電話にメッセージを残しているが返信はない。	申出者から連絡はなく再度相談があった場合は対応していく事とする。
2	12月1日	ケアマネ	通所介護	先日の入浴事故発生後の対応、説明について、施設としての対応はどうなっているのか。今回の事故は1つ間違えれば重大な事故になりかねないが、電話で対応した者の受け答えでは理解しているのか不安に思う。きちんと対応してほしい。	改めて欲しい	職員の態度	ケアマネ、ご家族への詳しい状況報告を行い、ご理解をいただいたことで終了とする。 (対応策) ・報告の仕方について通所会で研修を実施。 ・当面、外部との連絡は通所課長等が行う。 ・当該職員が報告を行う場合は事前に報告内容を確認しておく。	12月7日 完了

2020年度、特別養護老人ホームやすらぎ荘のご意見はありませんでした。

2020年度 ご意見受付対応状況

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	9月25日	ご家族	グループホーム	ご本人より、テレビを動かそうとしたらタンスが倒れたと言われる。タンスが倒れた原因はわからない。ご家族に説明すると「高齢の母が、何故どのようにしてタンスを倒したのか。災害対策で転倒防止はしていなかったのか」と回答を求められる。	回答が欲しい	その他 (本人の行動と環境)	タンスの下に家具等の転倒防止のストッパーを設置、テレビは低い台に設置し転倒防止シートを敷いた。また、タンスによじ登って天袋を開けた可能性もある為、タンスを寄せて天袋の下には何も無い状態にした。上記の対応をご家族に伝え、了解された。	9月26日 完了
2	11月17日	ご家族	グループホーム	宅配パンの利用についてご家族に許可を頂くために電話をした際、母は喜ぶと思うが、健康面の心配はないのか。事故等に繋がらないのか。どういったパン屋さんで、どういった経緯や思いですることになったのか知りたい。	回答が欲しい	説明不足	電話では伝わりにくい面もある為、ご家族と直接会って話を伺い、宅配パンの利用の趣旨について説明することで了解して頂けた。	11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
1	9月15日	ご利用者	通所介護	送り後、利用時に持参した靴下が自宅に帰ってみると袋に入ってなかった。調べてほしいとのこと。	調べてほしい	本人の確認 漏れ	施設内確認するが発見できず、関係職員に確認したところカバンへ本人が入っていたと ことで、ご自宅に伺い確認し見つかる。	9月15日 完了