

2021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17日	ケアマネ	短期入所	誤薬事故の件についてご家族から聞くまでは、ケアマネがその事実を知らなかった。ご家族から「ケアマネが知らないということは内部では重大事故として取り上げていない証拠。薬の間違いは命にかかわる案件。なぜそれが起きたのか今後一切起きない対策を報告して欲しい。」と伺う。	回答が欲しい 調査して欲しい	その他 (危機意識の低さ、情報共有、報告不足)	事故の詳細を再度、情報収集し服薬管理マニュアルについて職種間で話し合いを持つ。確認回数を増やすなど見直しを行ったものをご家族に説明する。その際、ご家族から提案を受けたので再度、検討を重ね改善策を説明し了承を得る。マニュアルを更新し周知徹底を行うと共に情報共有の重要性を改めて周知した。	5月17日 完了
2	8月18日	ご本人	特養入所	職員が居室に来た時に声を掛けてくれる人もいるが入浴用衣類の準備時や洗濯物を持って来た際、声もかけてくれず黙って出ていってしまう職員もいる。また他のご利用者の食事介助を見ても荒いように思う。	改めて欲しい	職員の態度	ユニットにて、ご利用者への声掛けについて話し合う。ご本人に聞こえる大きさと分かりやすい声掛けを行う。食事時も周りが不快にならない配慮を確認する。ご本人に謝罪し、今後改めていくことを伝え了承を得る。他のユニットでもご利用者への声掛けや食事介助時の現状をユニット会で振り返り気をつけていくことなどを共有した。	8月25日 完了
3	1月28日	ご本人	短期入所	ご利用者からお酒の匂いがしたので、居室内を探すとお酒の瓶が出てきた。その際、無断で部屋に入って中の物を見るのは泥棒でないかのご意見を受ける。	改めて欲しい	職員の態度	ご本人に謝罪する。施設内であっても居室内は個人の場所であり、ご利用者に了解をとってから確認するようにする。体調確認のためにも、お酒を飲む時は声をかけてくれるようお願いする。	1月28日 完了

2021 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	4月21日	ご家族	短期入所	ショートステイ利用日と思い、ご本人を迎えに行き利用していたが利用日ではなく、自宅では行方不明騒ぎになっていた。3月は利用を中止にしてケアマネから4月も休みと言われていたので、なぜこのようなことになったのか原因を知りたい。	教えて欲しい	その他	ご家族にご心配をおかけしたことを謝罪し今後の改善策について説明する。 ①ショートステイ利用管理ファイルの進捗をチェックし、提供票が施設に届いているか確認作業を徹底する。 ②利用日までに提供票がないご利用者について確認をとる。 ③ご利用の際は、利用日の前日にご家族に連絡し、利用の確認を必ずとる(個別対応)。	4月21日 完了
2	5月13日	訪問散髪	特養入所	来園散髪時、付き添いをしていていた職員から散髪中に「ここが残っている、あそこが残っている」と言われたことが気になった。動かれるご利用者のときには職員さんに付いておいてほしい。	話を聞いて欲しい 改めて欲しい	説明不足 職員の態度	他の行事等と重なるなど慌ただしいときには来園散髪の日程を調整する。 腕や頭を動かされるご利用者については必ず職員が付き添いできるように調整する。 申出人に声のかけ方について誤解を招いたことを説明し謝罪する。	5月29日 完了
3	8月6日	ご家族	短期入所	インシュリン注射を誤って2回投与してしまったことをご家族に報告。今後、同じようなことが起こらないように対策を考えて、書面で渡して欲しい。	回答が欲しい 改めて欲しい	サービス 内容	トレイにインシュリン注射を準備し、それを持ち、本人の所に行き注射を打つ。注射を打った看護職員が「インシュリン注射済み」と書かれているカードをトレイに入れることで他の看護職員も注射を打ったことが分かり、注射の二度打ちを防止する。 上記をマニュアルに追加し、ご家族へ文書を渡し説明する。	8月12日 完了

2021 年度ご意見受付対応状況

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	5月20日	ご家族	短期入所	コンビニで買い物をしていたら、やすらぎ荘の職員のような二人が入所者の方の話をしていた。個人情報を守ってほしい。	改めて欲しい	その他(個人情報の取り扱い)	全職員に心当たりはないか確認する。該当者なし。 全職員に再度個人情報の取り扱い、疑わしい言動について行わないよう周知を行った。	6月17日 完了

2021 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	5月24日	ケアマネ	通所介護	<p>①よりあいとご家族で送迎方法について決めていたが、再度相談員より、ケアマネからもご家族に確認してほしいと言われた。ご家族から何故、再度ケアマネからも確認されなければならないのか、と言われた。ケアマネは報告だけで良かったのではないかと。</p> <p>②送迎時に、再々、皮膚の状態が悪い。受診に行ってもらいたい、と言われており、ご家族は受診に行くと言っていたのに、再々同じことを言われるのは気分を害する。</p>	改めて欲しい	説明不足	<p>①ご家族とケアマネに連絡方法について謝罪し、今後の送迎方法について説明することで了解して頂けた。</p> <p>②ご家族に、再々の受診のお願いなど、ご家族の気持ちに寄り添った声かけや対応が出来なかったことについて謝罪する。ケアマネにも不安を与えてしまったことについて謝罪する。</p>	5月24日 完了
2	2月28日	ご家族	通所介護	<p>送迎乗車場所について、リハビリを兼ねて自宅から数メートル離れた先の広場まで歩いてこられることで了解されていた。当日、お迎えの際にご家族より「もう本人は90歳と高齢で膝の痛みもあるので、自宅前で送迎をお願いします。」と申し出を受け了解していたが、その日にご家族より連絡あり、同一内容の申し出を再度受ける。</p>	回答が欲しい	サービス内容	<p>今回の件についてお詫びし、今後の送迎は、自宅前で送迎させていただくことで了承される。</p>	2月28日 完了

2021 年度デイサービスセンターおひいさんのご意見はありませんでした。