

2023 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	5月30日	ご家族	特養入所	ショートステイ時に朝の薬は飲んでいましたが、昼夕の薬が残っていた。忘れずに飲ませてほしい。	改めてほしい	サービス内容	薬チェック表を看護職員にも見てもらい、互いに確認できるようにする。 入所時の荷物内の薬を確認する。	6月8日 完了
2	9月28日	ご家族	通所	デイサービスの見学希望の連絡をしたが、「30日は月末なので見学できません」と言われた。月末で忙しいと思うが見学できないのはそちらの理由ではないか、断るなら他に言い方があると思うが。	改めて欲しい	職員の態度 説明不足	見学の希望があった時は、主任に確認して折り返すというルールになっていたが、自分だけで判断して断っていた。 ・自分だけで判断するのではなく、上司に確認した上で対応を行う。 ・外部や利用者家族と会話する際は、会話する内容や言葉に気をつける。	9月30日 完了
3	10月17日	ケアマネ	短期入所	洗濯物を持って帰って洗おうとしたら、大きなシミがついていた。施設職員に確認するも十分な回答でなかった。	教えてほしい	職員の態度 説明不足	シミについては排便で汚れて洗ったが十分にとれていなかった。その説明ができていなかった。ご家族の立場にたって不安にならないように、また分かりやすく伝えるように意識することをユニット会で周知確認した。	10月24日 完了
4	10月18日	ケアマネ	短期入所	病院に受診した際に付き添った看護職員の説明に不信感があると家族が言われているとの申し出がある。	教えてほしい	説明不足	ケアマネに対して家族へ伝えた内容を報告した。10/20 娘様来園され、今回の件について説明を行う。説明不足であったことの謝罪を行った。 10/26 業務連絡会にて聞き間違いや勘違いが起こらないよう説明を丁寧に行うことを周知した。	10月26日 完了

5	3月5日	ご利用者	通所	ご利用者同士で話をしたいのに、職員に声のトーンをもう少し下げてくださいかと言われた。	話を聞いて欲しい	職員の態度	数日前に大きな声でのトラブルが起きており、再発防止のために声をかけた。ご利用者に対して謝罪を行った。 ご利用者一人ひとりに対しての言葉かけに気をつけて対応する。接遇についてチームで話し合い、3/20 通所会にて内容の確認を行った。	3月20日 完了
---	------	------	----	--------------------------------------------	----------	-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

2023 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	5月24日	ご本人	通所介護	昼食時、自分だけ小鉢がついていないことに気づき下膳しに来た職員に伝えたところ、下膳のために使用した手袋を着用したまま小鉢だけを机に置かれた。また隣で食事介助していた職員から「早く言ってくれたらよかったのに」と言われた。対応に涙が出るくらい辛かった。また担当ケアマネジャーへの報告を失念していた。	自分の気持ちをわかってほしい	職員の態度 サービス 内容	ご本人にお話しを十分に伺い、複数の点で職員の配慮が不足していたことを謝罪。職員全員で注意していくことを伝え納得いただく。ミーティング・施設通所会で対応策を話し合った。 担当ケアマネジャーにはご意見を受けた初動の段階で報告し、失念しないようにする。	6月8日 完了
2	9月10日	ご家族	短期入所	朝、迎えに来ないなと思いながら仕事に出たが、帰宅後本人が家にいた。ケアマネジャーからもらっているカレンダーでは利用予定となっているが、どうなっているのか。	回答が欲しい	確認不足	ケアマネジャーに利用日を確認し謝罪。 ご家族にも確認不足だったことを伝え謝罪。 電話で日程変更の連絡を受けた内容とサービス提供票が異なる場合は、必ずケアマネジャーに確認をとり、修正した提供票をいただくようにする。	10月8日 完了

2023 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	4月3日	ご本人	通所	入浴時に脱衣室で、他利用者の失禁、便失禁の臭いが気になる。日中、パット等の交換をしていればこんなに臭わない。臭うのでどうにかしてほしい。	改めてほしい	サービス内容	入浴案内の順番を見直す。座席での間隔を空けて座っていただく。紙パンツ、パット類の汚物は脱いですぐにナイロン袋に入れ、口を閉めてから捨てる。消臭剤を使用する。脱衣室に近いトイレも臭いがあればすぐ消臭する。	4月6日 完了
2	5月27日	ご家族	通所	ケアマネジャーが自宅へ訪問した際に庭の植木鉢が割れているのに気づく。ご家族に確認すると仕事から戻ったら割れていた。送迎時植え込みの方へ車を寄せる人がいるので植栽や花が傷むので鉢を置いていた。多分その人かと思う。たいしたことではないが植木鉢を割ったのなら一言言ってくれたらいいのに。	改めて欲しい	サービス内容	心当たりのある職員がおり、送迎マニュアル（庭での送迎車の運行方法など）の徹底と事故後の報告の重要性を伝える。普段と異なる出来事は報告し情報共有し対応することを徹底する。ご家族へ連絡をとり謝罪し対応策を報告、植木鉢を購入し弁償する。	5月31日 完了
3	8月22日	ご本人	通所	敬老の日のプレゼント作りを職員より依頼された。本来、祝ってもらう私がプレゼント作りを手伝わないといけないのか。(ギフトカード作りとして創作活動を行っていただいていたが敬老の日に送るカードとして適していると考え、ご利用者に配布したいと説明した。)	改めて欲しい	説明不足	ご本人へ謝罪し、創作活動について依頼した経緯について説明する。ご利用者へのプレゼント（目的）と手先を使った創作活動（内容）を切り離して考え、サービスを提供する。	8月30日 完了
4	2月24日	ご家族	施設	面会時、母に触ったり、車いすを押していると職員から「動かさないでください」と言われた。感染対策をしているのは分かるが親子なので触れたいとも思う。また誕生祝いにお菓子を持って行ったが、「ご本人はこのような物は食べられませんよ」と言われた。言い方があると思う。	改めてほしい	職員の態度 サービス内容	言葉遣いや対応についてご家族に謝罪。今後の面会方法について施設内で検討する。ご家族の立場になると難聴のご利用者にはパーテーション越しでは声が聞こえない。コミュニケーションもとれないとなると面会の足が遠のくことも考えられる。両者がマスクを必ず着用する。アルコール消毒を行う。パーテーションは用いない。ご利用者の近くで話をしたり触れ合うことも緩和して面会していただくこととした。	3月5日 完了

2023 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16日	ご家族	入所	毎月送られてくる状態報告の手紙について、名前は合っているが、内容が「意識喪失」「嘔吐」と記載があり、状態が違うが？	教えて欲しい	サービス内容	担当しているご利用者2名の名前と文章が入れ違いになっていた。きちんと名前と文章が合っているか必ず確認するように全体に周知した。ご家族に謝罪し、再度4月の状態報告を送らせて頂くことと、今後、同じことがないようにチェックしていく事をお伝えし了解して頂けた。	5月17日 完了
2	12月4日	ご家族	入所	昨日の面会時、車椅子の足元(フットレスト)が一つだけしかついていなかった。面会場所まで車椅子を押してくれた男性職員が、本人の足が床についているのに無理に押していた。本人が痛がると思うし、足元(フットレスト)は両足につけて介助してもらいたい。	改めて欲しい	その他 (備品管理不足・安全確認不足)	跳ね上げ式車椅子の交換と車椅子介助時には安全確認を徹底していくことで、了解していただけた。全職員に安全確認の徹底を周知した。	12月5日 完了
3	2月11日	ご家族	入所	腕等の皮下出血があるが、こちらに連絡してもらっていない。	教えて欲しい	説明不足	再度謝罪し、今後は内出血や緊急性のない事故については、施設長から報告することで了解していただけた。	2月19日 完了