

平成29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31日	ご家族	短期入所	私の体調が悪いと言っているのに居宅ケアマネジャーに夫の病院受診を勧められ、行く途中に事故をした。事故をした責任はそちらにあるのではないか。そちらからも事故被害者に謝罪するべきではないか。	話を聞いて欲しい	説明不足	今後申出人に確認しながらサービスを調整すると共に担当居宅ケアマネジャーは申出人の精神的なフォローも行っていく。気になる事や決定しなければならないことがある場合には上司に報告し、満濃荘全体で問題解決していく事を共通認識とした。	5月31日 完了
2	6月22日	その他 (近隣の方)	その他	施設職員が除草剤を噴霧し薬剤が飛んで申出人の田んぼの苗が枯れている。去年も同じことがあり注意したが何故今年も同じ事が起こるのか。対応職員によく注意して欲しい。	改めて欲しい	職員の態度	除草剤を噴霧する際はノズルタイプや飛散しないタイプにし、風の強い日に作業しない。業務に関する指摘やご意見は、近隣の方から受けたことも上司に報告するよう伝えた。	6月23日 完了
3	8月10日	その他 (社協職員)	その他	うどんボランティアのご家族より苦情があった、と申出人より。台風で警報が発令していたのになぜ手打ちうどんを中止にしなかったのか、何かあったらどうするのか。冬場は朝5時から準備しており降雪や路面が凍結し滑りやすく、実施について疑問をもつメンバーも居る。	その他 (話し合いたい)	その他 (緊急時の意見交換不足)	ボランティアグループの臨時役員会の際に、話し合いの場を持った。警報発令時は手打ちうどん交流会を中止する。食材確保の為、3日前には各担当者が連絡を取り合い判断する。また、警報が発令されなくても積雪等で危険な場合、個々で不参加と判断する。と申し合わせた。	8月25日 完了
4	10月13日	匿名	通所介護	朝の時間帯、対向出来ない所で満濃荘の車が道の真ん中で停まっていると通れない。10分くらい待たされる。	改めて欲しい	その他 (交通ルールに関して)	送迎車両の選定に関して、ご利用者自宅付近の道路幅や状況を判断し対応することを、送迎表作成担当者とは検討した。今回の内容のご利用者宅には軽車両を使用する。	10月18日 完了
5	11月1日	その他 (居宅ケアマネジャー)	短期入所	ご利用者のサービス担当者会議で、職員さんは忙しそうなので、会議の終わり頃になって参加された。別の会議では「状況が分からないので」と何度も他の職員に聞きに行かれていた。サービス担当者会議には、きちんと参加し、ご利用者の状態をご家族に詳しく説明して欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	生活相談員：日程調整受け入れ時は、ユニットが対応できるか確認してから返答する。 介護職員：出席する職員は、会議当日までにケース記録や他職員と状態確認しておく。 介護課長・生活相談員：当日、急な人数不足でユニット職員が対応出来ない場合は応援に入る。以上を申し合わせた。	12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	11月9日	ご利用者	通所介護	入浴洗髪後、「この間、施設のシャンプーを使用したため、頭が痛くなり、帰宅後薬を飲んだ」と言われる。	改めて欲しい	サービス内容	入浴等での個別対応が必要なご利用者は利用日報の個人項目に必要対応を記載しておくこととし、入浴の際は、脱衣所に利用日報のコピーを持って行くこととした。	11月16日 完了
7	11月25日	匿名	特養入所	苦情受付ボックスに「部屋の加湿器の水は毎日交換してください。どうもやっていないようです」とのご意見をいただく。	改めて欲しい	その他 (周知不足)	ユニットごとで多少時間は異なるが、毎日14時頃から水の入れ替えを行っている。毎日交換していることを掲示版にて掲示することとした。掲示期間は1週間とした。	12月6日 完了
8	12月4日	その他 (居宅 ケアマネ ジャー)	短期入所	利用中にバルーンが抜けた際、訪問看護のサービスを利用したが、訪問看護は自宅への訪問でないと算定出来ない。再度利用中にバルーンが抜けるようなことがあれば施設で対応して欲しい。出来ないのであればその理由を教えて欲しい。	回答が欲しい	その他 (情報共有)	施設における医療行為について話し合いを行い、受け入れの判断基準を確認した。ケアマネジャーに今後の受け入れについて説明し謝罪した。	12月14日 完了
9	12月13日	ご家族	短期入所	居宅サービス担当者会議時にご家族より「帰ってきた時に酸素ポンベの栓が開いていない時がある。見といてな。」と伺う。	改めて欲しい	説明不足	送迎に携わる職員、デイサービス職員、ショート棟職員に在宅酸素の取り扱いについての講習を実施することとした。申し出人にはその対応策を伝え、了解を得た。	1月11日 完了
10	12月17日	ご家族	短期入所	夜間帯に転倒されたご利用者が翌日、緊急搬送になった件について「事故発生時になぜ一報なかったのか。」との内容を電話で受ける。	改めて欲しい	サービス内容	緊急時の連絡先をご家族と相談し、電話を頂いた方の連絡先を追加することと、状態が変わった時にはすぐに連絡する旨をご家族に伝え、了解を得た。	12月18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	12月20日	その他 (居宅 ケアマネ ジャー)	短期入所	職員にきついことを言われたとご利用者から伺ったとのこと。初回のご利用で落ち着かない状態だったのと認知症もあるので、どこまで本当かは分からないが、引き続き利用していきたいので、本人のプライドを尊重して関わって頂きたい。	改めて 欲しい	職員の態度	今後、初めてのご利用者についてしっかりと個人情報を読み込んで対応していくこと、職員一人ひとりが自分の言葉使いを見直し、職員同士でお互いを注意し合うこととする。その旨を居宅ケアマネジャーに報告し、改めて謝罪する。	12月27日 完了
12	1月3日	ご利用者	短期入所	テレビを見ていたら他のご利用者に「どけ」と怒鳴られた。腹が立って机をバンバン叩いたら、職員は自分に注意してきた。自分は悪いことをしていないのにおかしい。きちんと対応して欲しい。	改めて 欲しい	職員の態度	ご利用者一人ひとりの日常生活動作をきちんと理解しながら向き合っていくことを、再度主任会にて確認した。	1月31日 完了
13	1月2日	ご家族	短期入所	両頬にできた表皮剥離について報告を受けたが、「どうして両頬に傷がいったのかももう一度話を聞きたい」と伺う。	回答が 欲しい	その他 (職員育成)	事故状況について事実と異なる報告をした為事実の報告と謝罪を行った。今後上司は、事故報告と現状が一致しているか、報告書から事故の状況が分かるかを確認することと、職員同士のサポートについて話し合った。	1月11日 完了
14	1月16日	ご家族	通所介護	「1/11の朝にデイサービスから電話があり送迎に行けそうか尋ねられた。積雪何センチ以上なら迎えに来られないのか、雪が降ったら満濃荘は送迎出来ないのか、何を確認したかったのか」とサービス担当者会議にて伺う。	回答が 欲しい	説明不足	山間部のご利用者は送迎について積雪時の対応等を詳細に説明することとした。またチーム間でも積雪時のサービス提供について申し出内容の対応について確認し統一意識を持つこととした。	2月1日 完了
15	1月26日	匿名	特養入所	苦情受付ボックスに「加湿器の清掃をきちんと！九州のある施設では、レジオネラ菌が発生し、2名の死者が出ました(1/19頃の新聞記事)」とのご意見をいただきました。	改めて 欲しい	サービス 内容	噴霧器の次亜塩素酸水を補給する際にタンク外側の汚れを拭き取るようにすることと、超音波振動子の清掃は1週間を目安に実施することを掲示板にて掲示することとした。掲示期間は1週間とした。	1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
16	2月1日	ご家族	短期入所	発熱等体調不良にて受診中にご家族が来られ、「衣類や下着がずぶ濡れだったから着替えを取りに来た。トイレとか見てくれないんですか？前に面会に来た時には居室の室温が15℃、エアコンの設定温度が18℃で本人も寒いと言っていたのに職員に伝えてもびっくりする様子もなく不信感を持ってしまった。」と言われる。	回答が欲しい	サービス内容	ご家族に室温管理の実施、体調不良時や受診時の対応を説明し了承を得た。その内容を介護、看護、相談員、事務に周知した。ミーティングでも再度、対応策の確実な実施と一つ一つ確認していくことを呼びかけ、各居室の室温チェックを開始した。	2月2日 完了
17	3月5日	匿名	特養入所	リハビリの職員がご利用者にきつい言葉をかけている。あれは虐待になるのではないか。	改めて欲しい	職員の態度	どのような意図で発した言葉でも、第三者にはその言葉通りに受け止められること、認知症の進行により指示が伝わらなくなってきたことを踏まえて関わることを担当者に伝えた。	4月10日 完了
18	3月15日	ご家族	通所介護	娘様より、迎えの際母が「遅かったなあ」と言うと言職が「私のせいではないで」といっているのを家族が聞いていて、不快に感じた。と、サービス担当者会議にて伺う。	改めて欲しい	職員の態度	通所職員会にて、ご利用者との会話や発言内容が相手にとって不快となることがあるので注意するよう周知した。ご家族に今後の対応について説明し理解して頂けた。	3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
1	4月18日	ご家族	通所介護	デイサービス利用し、帰宅後「車椅子移動時に職員さんから嫌な顔をされて辛かった」「他の利用者から嫌な事を言われた」と電話がある。	改めて欲しい	サービス内容	基本に戻りご本人の意思を尊重した介護を行っていく。ご利用者の状態の変化に気付いた時、カンファレンス等を行い、適切な対応方法を話し合う。通所会でその後についての確認を行った。	4月21日完了
2	4月17日	ケアマネジャー	短期入所	ご主人より電話があり、「仲南荘から請求書が届いた。何の説明もないまま、こんなことになって挙句にお金を払って？払わんけん」と電話があった。	回答が欲しい	説明不足	前日より緊急で短期入所を受け入れ、急変された。急変された時に、ご家族も病院に行き、経緯や医師からの診断も一緒に聞かれている。電話連絡するが、出られず折り返しもない。何度目かにやっと出られるが説明を聞くまでもなく切られる。今後も、説明の依頼があれば行うが、一旦終了とする。	平成30年4月30日完了
3	5月5日	ご家族	通所介護	ご本人の連絡手帳にご家族より「前回利用時の昼食の天ぷらの盛り合わせにエビがついていなかった。とても残念がっていました。アレルギーなどありませんのでよろしくをお願いします」と連絡を受ける。	改めて欲しい	サービス内容	配膳時に献立内容のものがきちんと配膳出来ているか確認するように、厨房職員にも依頼する。ご利用者の状態を把握し、デイ職員全員が気付く事ができるように指導した。5/6.7のミーティング時に周知を行った。	5月8日完了
4	11月15日	匿名	特養入所	苦情受付ボックスに「面会に来たら口の周囲が食べ物でガビガビになっていました。拭いて頂けると嬉しいです。」と書かれた用紙が入っていた。	改めて欲しい	サービス内容	毎食後(おやつも含む)、移乗時にきちんと口の周りが拭けているか確認することを11/17～19の朝のミーティングで周知し、再度11月の棟会で全員に周知を行った。	11月19日完了
5	11月28日	匿名	特養入所	苦情受付ボックスに「〇〇(ご利用者名)の担当の職員は〇〇さん(職員名)がいいです。祖母の事をよく観察しているのでお願いします。」と書かれた用紙が入っていた。	話を聞いて欲しい	サービス内容	投函者が分かっているので回答することとし、施設での居室担当について説明した。職員は特に担当のご家族とは良い関係づくりをしていくことを12/7～8の朝のミーティング時に周知した。	12月8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	12月22日	ご本人	通所介護	デイサービス到着後いつも座っている肘付椅子を持って来ていると、職員さんに「元気やのに、他の利用者さんが使う」と言われ、いろいろと持病があるのに辛かった。	改めて欲しい	サービス内容	ご利用者の個別情報は確実に把握し、ご利用者の意向を一旦受け止めてミーティングやカンファレンスで話し合い、サービス内容を確認する。その旨 12/22 夕方、12/25 朝のミーティングで周知した。	12月25日 完了
7	2月20日	その他 (居宅 ケアマネ ジャー)	通所介護	ケアマネジャーが訪問の際、ご主人より「デイサービス入浴後に下着の交換が出来ていない時がよくある」とご立腹だったと報告を受ける。	改めて欲しい	サービス内容	通所会で話し合いを行い、入浴時に必ず着替えなければいけないご利用者、衣類が汚れた時に交換するご利用者をリストアップし確認した。	2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
1	7月1日	ご家族	特養入所	①領収書のあて名が私になっているのはどうか。 ②夜はパジャマに着替えているのか。 ③夏の夜の温度管理はどのようにしているのか。	教えて欲しい	説明不足	①入所後にあて名をご家族に変更したが、説明が不十分であったことを謝罪した。 ②パジャマ更衣を拒否されることを伝えた。 ③その時の気温によって職員が調整していることを伝えた。	7月3日 完了
2	6月30日	ご家族	通所介護	帰宅した事を知らせてもらえなかった。 帰宅した事を伝え、引き継ぎをして欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	送り時はご家族に帰宅したことを伝え、不在の場合はデイサービスへ連絡し対応を相談することとし、職員間で情報共有した。	6月30日 完了
3	9月9日	ご本人	生きがい	昼食後、お茶を飲むテーブルが欲しい。 食後、横になって休む際、狭くてゆっくりできない。	改めて欲しい	サービス内容	談話を目的とする畳部屋に、机を設置すること、談話以外を希望される方は、別の畳部屋に案内することを申出人に説明して了解を得た。	9月20日 完了
4	10月11日	ご本人	生きがい	「やすらぎ荘からのすすめです」と言われて保険勧誘の電話があった。不審に思い断っている。	教えて欲しい	その他 (特殊詐欺の疑い)	正友会では、保険の勧誘は行っておらず、正友会全体に周知した。地域包括支援センターにも連絡し、オフトーク放送を使い住民の方にも周知された。	10月16日 完了
5	3月16日	その他 (居宅 ケアマネ ジャー)	通所介護	変更予定の通所料金表が届いたが、県の集団指導を待たずに提出するのはいかがなものか。	改めて欲しい	説明不足	県の集団指導後に担当ケアマネに変更がないことについて連絡する。	3月27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	1月26日	ご家族	グループホーム	面会に来させてもらっているが、10時台にやってくれていた体操が減ってきている気がする。何でもないような動きでも、じっとしているよりは手や足を動かすことは大事だと思うので、毎日続けてもらいたい。	改めて欲しい	サービス内容	ユニットでの軽体操の実施を徹底する。運営推進会議中でのご意見であったので、次回の会議で対応内容を報告した。	2月16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	11月25日	ご家族	通所介護	おひいさんに一緒に行っている人から飴をもらったので、お返ししたいから飴を買ってきて欲しいと言われた。認知症もあり調べて欲しい。	調査して欲しい	説明不足	時々車内でお渡ししていたことが分かったので、両者には開始時に説明した通り、物のやりとりをやめてもらうようお願いした。また、職員もそれとなく気配は感じていたとのことで、早めに情報共有していくことを再確認した。	1月15日 完了