

平成30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11日	ご家族	短期入所	洗濯に出してもらっている衣類が、数枚縮んでいるのがタンス内にあった。カーディガンやセーターなどでとても気に入っていた物も縮んでいる。	改めて欲しい	その他 (私物管理)	業者に洗濯依頼しているが、縮む可能性のある物はご家族に持ち帰っていただいている。その仕分けがきちんとできていなかったと思われる。縮む可能性の表示がある衣類は洗濯に出さないよう注意を促す紙を脱衣室に貼り、仕分けは介助しながらではなく落ち着いて行うことを周知した。	5月17日 完了
2	6月2日	ご本人	短期入所	味噌汁やおかずの味が濃い、と何回か言ったけど変わらない。私一人の為に味を変えるのはできないやろうけど、年配の人ばかりやから、薄味の方が良いと思う。	改めて欲しい	その他 (調理の工程管理)	他ご利用者からも味噌汁が辛いという声が聞かれている為、調理工程について確認。職員によって調味料が目分量の時があった。きちんと量り味見は2人以上で行うこと、味噌汁に関してはマニュアルを作成しマニュアル通りの分量で調理すること、を徹底した。	6月15日 完了
3	6月5日	ご家族	特養入所	入金依頼の為8:30頃事務所に来たが誰も居なかった。その後も来たが誰も居らず、自分も用事があったので待つことはできなかった。受付できない日や時間帯があれば教えてもらいたい。	教えて欲しい	説明不足	土日祝日は送迎や受診、ご利用者の対応等で事務所を不在にすることがある。その現状と、事務所不在の場合は近くの職員に声をかけていただくこと等を文書にてご家族にお知らせした。事務所では、不在時の表示を掲示する。声をかけられた職員は対応し、できなければ対応できる職員につなぐことを周知した。	6月17日 完了
4	6月6日	ご家族	通所介護	義歯を装着していない状態でデイサービスから帰ってきたが、昼食はきちんと食べられたのか。見てくれているならデイサービスの利用は中止したい。	教えて欲しい	説明不足	自宅で義歯装着できなかったと朝ご家族より言われていたが持参されていなかった為、昼食は隣席で摂取確認した。しかしチーム内情報共有できておらず、利用中の様子や対応をご家族に説明できていなかった。細かなことも申し送ることを通所職員会で確認した。	6月18日 完了
5	6月30日	その他 (地域 近隣者)	その他	豪雨で用水が増水し、自宅横の畑が水浸しになった。満濃荘駐車場の排水パイプからすごい勢いで水が出ていたので、満濃荘増築が原因とも考えられる。対応を考えてもらえないか。	その他 (工事 希望)	その他 (自然環境 の変化)	町に相談し、排水状況からみて満濃荘駐車場の排水が直接の原因ではないという見解になった。結果を申出人に伝え、地区の水利組合と相談していただくことで了承していただいた。	7月4日 完了

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
6	7月4日	その他 (地域 近隣者)	その他	満濃荘職員の運転マナーに対して、 ①対向車が来ても止まらない。②避ける 際には私の土地に入っており迷惑。③カ ーブの速度が速い。④車内の音楽がうる さい。	改めて 欲しい	その他 (交通 マナー)	内容について職員会にて周知し注意喚起し た。同法人他施設の職員も満濃荘に出入りす る為、各施設長への注意喚起を依頼した。	7月6日 完了
7	7月4日	その他 (地域 近隣者)	その他	以前より夜間から早朝にかけて満濃荘 に行く救急車のサイレンがうるさくて 迷惑している。近隣の皆さんも言ってい る。夜間深夜早朝にサイレンを鳴らして 通るのはやめてもらいたい。	改めて 欲しい	その他 (騒音)	消防へ相談。緊急搬送している時に事故など があっても責任が取れない為、サイレンを消 して緊急搬送できない、と確認する。 申出者にはまだ報告ができていない。	継続中
8	7月1日	ご家族	短期入所	利用中に骨粗鬆症の注射をできると聞 いていたが、内服薬に変更して欲しいと 言われた。また、アルコール綿花持参依 頼、注射針を入れる瓶持参依頼を別々の 日に言われたが一度に言えないのか。	改めて 欲しい	説明不足	ご利用者の対応を変更する時は個人で判断せ ず、話し合いや上司へ報告する。 聞きとったご利用者の必要情報は、A D L 表 に抜けなく記入する。以上2点を確認した。	7月19日 完了
9	7月13日	ご家族	短期入所	病院受診時にお薬手帳を受け取ったこ とがない。薬の重複を薬局に言われて気 が付いた。重複した薬は飲ませないように 医師に言われた為、満濃荘の看護師に 伝えたら、「簡単にはできない」と言わ れた。	改めて 欲しい	職員 の 態 度	受診時にはお薬手帳を持って行くこととその 準備を周知した。ご家族面会時には仕事の手 を止め用件を伺うことを施設長から看護師に 指導し、他職員にも朝のミーティングで周知 した。以上のことをご家族に説明しご理解い ただいた。	7月26日 完了
10	7月18日	ご家族	短期入所	右鎖骨骨折に関して、自宅での介護や活 動状況からは要因が考えられない。ショ ートステイ、デイサービス利用中での要 因が考えられる為確認して欲しい。支援 状況の説明も聞きたい。	教えて 欲しい	説明不足	自宅訪問し、サービス利用時の介助方法につ いて説明した。骨折後の介助方法についてご 家族と相談及び確認し、不明な点や状態変化 等をこまめに連絡させていただくことで了承 していただいた。	7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	9月18日	ご家族	特養入所	以前にも確認したが職員の名前が分からない。何回も言ったが回答がない。どうにかしてもらえないか。	改めて欲しい	その他 (職員への周知不足)	9月職員会にて、職員から声かけと名前を名乗ることを再周知。施設長会でも全施設で方向性を確認した。申出者に施設の方針として職員から挨拶と共に名前を名乗るよう全職員に再周知したことを報告した。	10月1日 完了
12	9月21日	ご家族	短期入所	①おしゃれ着がいたんで着られない。下着とタオル以外は家族が持ち帰り洗濯することになっていた。 ②持ち帰った洗濯物の中に他人の下着が入っていた。	改めて欲しい	サービス 内容	①以前にも衣類が縮み改善策を周知していたが徹底できていなかった。洗濯ネットに「タオルのみ」と記入し、タオルのみ入れることを他ユニット職員にも周知した。 ②上記の対応と、確認を徹底するとお伝えした。	9月30日 完了
13	11月12日	ご家族	短期入所	①持ち帰る洗濯物の中に他のご利用者の洗濯物が入っており、本人の洗濯物が無い。 ②衣類に名前が書いてあるが家族が記入したものでなく、他のご利用者のズボンではないか。	改めて欲しい	サービス 内容	①浴室にその方専用の衣類袋を置いておき、ご家族の面会時に浴室まで取りに行く。そこで再度、名前を確認してからお渡しする。 ②以前から持っていた本人のものと思われるため、再度説明を行う。	11月19日 完了
14	11月15日	ご家族	短期入所	新館の苦情受付ボックスに「面会時、母が部屋が分からず、不安そうな表情だった。いつもほったらかしなのですか？忙しいから仕方ないのでしょうか？」とのご意見を頂く。	改めて欲しい	サービス 内容	朝の全体ミーティングにて、ご利用者の状態をきちんと把握し、状態に合わせた声かけや対応を取ることを周知する。 頂いたご意見と対応内容を新館玄関付近に一週間掲示した。	12月5日 完了
15	11月15日	ご家族	短期入所	新館の苦情受付ボックスに「ショートステイを利用しているが、手紙の内容がいつも定型文で事実と違う。家族が知りたい内容が無く残念です。」とのご意見を頂く。	改めて欲しい	サービス 内容	朝の全体ミーティングにて、手紙を書く職員が詳しく記入できるようショート利用中のケース記録を詳しく記入する。ご家族が知りたい内容は共有し、手紙の内容に反映させることを周知する。 頂いたご意見と対応内容を新館玄関付近に一週間掲示した。	12月5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	11月20日	不明	特養入所	本館の苦情受付ボックスに「部屋の暖房のスイッチが時々入っていないことがある。本人に聞くだけでなく、職員が温度の確認と暖房のスイッチの確認をちゃんとして欲しい。」とのご意見を頂く。	改めて欲しい	サービス内容	朝の全体ミーティングにて、エアコンの設定温度、訪室した際の体感温度、ご利用者の着衣、ご利用者の訴え等をもとに室温調節を行うことを周知する。 頂いたご意見と対応内容を本館玄関に一週間掲示した。	12月5日 完了
17	11月20日	不明	特養入所	本館1階の苦情受付ボックスに「最近、部屋のカーテンが閉まっているのにベランダ側の窓が開いたままになっている。夕方に窓の開閉のチェックをして欲しい。」とのご意見を頂く。	改めて欲しい	サービス内容	朝の全体ミーティングにて、夕方に各居室のカーテンを閉める際に窓の開閉も確認するよう周知した。 頂いたご意見と対応内容を本館玄関に一週間掲示した。	12月5日 完了
18	1月16日	ご家族	通所介護	連絡手帳にて、送迎職員の母に対する態度にあまり好感が持てなかった。足の悪い母は玄関まで歩くのに時間がかかるがその日は側に来てくれず困ったと聞いた。	改めて欲しい	職員の態度	申し出内容受付日にご利用者とご家族に内容の確認と謝罪を行った。ご要望を伺い、今後同じような対応にならないように職員全員に指導することで了承を得る。 対応した職員をはじめ、職員全員にご利用者への対応と配慮について指導した。	1月18日 完了
19	1月21日	ご家族	通所介護	デイサービスから持ち帰った衣類を洗濯したところ衣類の中に紙パンツが混ざっていた。今回で2回目だがどうなっているのか。更衣後の衣類の中に紙パンツを残さないようにして欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	申出人へ謝罪、今後同様のことが起こらないよう職員に注意喚起したことを報告し、ご理解頂く。	1月23日 完了
20	1月19日	ご家族	居宅支援	ご利用者のことでケアマネジャーに相談したいと連絡があった為ケアマネジャーに相談員が連絡するも不在。そのままにしていたためご家族から折り返しの連絡を忘れずにして欲しいことと連絡体制を見直して欲しい。と訴えがある。	改めて欲しい	その他 (電話受付に対する意識)	日直者はメモをして必ず連絡し確認する。 ケアマネジャーについては不在時対応マニュアルを改定し連絡会にて各部署に周知した。	5月9日 完了

21	2月17日	不明	特養入所	本館の苦情受付ボックスに「あたたかな介護いつもありがとうございます。感謝しています」とのご意見を頂く。	その他	その他 (感謝)	普段から声をかけやすい雰囲気を意識する。これからも感謝の気持ちをもってご利用者やご家族との関わりを大切にしていくことを周知する。玄関、掲示板へ一週間、掲示した。	2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	4月5日	その他 (近隣の方)	その他	仲南荘の斜面の草刈りをしているが、草や葉っぱが下に落ちてくる。草刈り機だと小石も飛んでくるかもしれない。下に住んでいる者として草や葉っぱが下に流れてくるので困っている。	改めて欲しい	その他	現状は、斜面の草刈りはせず、そのままにしている。草刈りは必要であるが、する度によく思われない為、まとめてするように考えている。	継続中
2	8月29日	ご本人	通所介護	血圧測定時、麻痺のある右手で測ろうとした。麻痺のある側で測っても正しい数値ではない。	改めて欲しい	サービス内容	デイサービス全職員へ業務マニュアル(健康管理チェック)を確認し測定方法を8/29夕方のミーティングと8/30朝のミーティングで周知を行った。	8月30日完了
3	8月28日	ご家族	特養入所	面会時に目の前で他人の薬を間違えて飲まされショックであった。普段からこのようなことがあるのではないかと疑ってしまう。これからのチェック方法として今後の方法を教えて欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	マニュアルを見直し、薬に書かれている名前と、ご本人の顔、食札を確認する。返事の出来る方の場合には服用する前に名前を呼び確認することを追加した。看護職員から介護職員にも協力をお願いし、ダブルチェックすることをご家族へ報告した。8/29の朝に職員全体に周知を行った。	8月29日完了
4	9月19日	ご本人	通所介護	朝、あいさつしない職員がいる。入浴したが背中も顔もさっさと洗ってくれた。忙しそうに感じた。	改めて欲しい	サービス内容	ご利用者への挨拶については個別に注意を行う。 入浴時の介助については自分で行えることは自分で行って頂けるような声かけを行うことを職員へ周知を行った。	9月19日完了
5	10月26日	ご家族	短期入所	短期入所終了後、きつい靴下を履くようになっていたのに、履いていなかったのを確認して欲しい。 (足の浮腫予防の弾性ストッキング)	改めて欲しい	サービス内容	短期終了日の午後に入浴し、入浴後に着用することができていなかった。入浴用の衣類の準備をするときの確認、入浴介助時の着用の確認、短期終了時の衣類の確認、と棟会にて対応を話し合う。	10月30日完了

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
6	11月27日	ボランティア	その他	掃除に来ている方が、ご利用者の耳元でささやいている姿が、あまり見た目によくない。先日は、ご利用者が花生けしている時、また耳元でささやいているなど思ったら、いきなり5～6本の花を握り剣山に挿したのでびっくりした。	改めて欲しい	職員の態度	対象の方と話し合う。耳元で話していたのは、耳が遠い方には聞き取りやすいかと考えていた。花生けは、その方が「私はできんけんして」と言われたので挿してしまった。と回答がある。ご利用者への対応について説明し理解して頂く。	12月7日
7	1月28日	ご本人	通所介護	今日、携帯電話を持ってくるのを忘れたことに気付き、車の中で運転手に声をかけたが、何の対応もなかった。	話を聞いて欲しい	職員の態度	施設に到着するところだったので、到着してから上司と相談しようと思い、すぐ返事をしなかった。対応について謝罪し自宅に取りに帰る。問われたときの対応について、ミーティングで確認する。	1月29日
8	2月8日	ご家族	通所介護	先日送ってくれた職員が、雨が降っているのに門のところで降ろして玄関まで送ってくれなかった。日中の様子も聞きたかったのに何もなかった。	改めて欲しい	職員の態度	対応した職員から「本人がここでいいと言ったので降りてもらった。雨は降っていなかった。ご家族には伝えていない」と回答がある。送迎で決められていることを意識するように注意する。通所会にて他のご利用者についても不安なところを確認し、統一した対応ができるようにした。	2月13日

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14日	ご家族	通所介護	病院に受診したが、違う人の血圧手帳が入っていた。 本人の血圧手帳はどこにあるのか、個人情報なので気になる。	改めて欲しい	その他 (個人情報取り扱い)	手帳に記入する人のかばんは、記入するまでご本人の前に置き、記入後その場でかばんに入れる。かばんはフックのあるハンガーについて管理する。帰りにはかばんの中を確認する。以上を職員に周知した。	4月16日 完了
2	6月29日	ご本人	通所介護	デイサービスの職員が減ったので、今後のサービスを続けて利用できるか心配である。	教えて欲しい	その他 (サービスへの不安)	事業所内で検討を行い、改善できることによって効率化できるところについて話し合った。	7月13日 完了
3	7月24日	ご家族	通所介護	デイ終了時に送る順番が遅くなり、本人が車酔いをしたと言っている。車酔いを配慮して送迎してくれていたのにどうしてか。ここ1ヶ月位は休ませる。	改めて欲しい	サービス内容	担当ケアマネとデイサービス職員にて検討を行なう。 送迎時間の短縮について説明しご理解をいただいた。	7月27日 完了
4	1月29日	ご本人	通所介護	脱衣所に鏡があるが、奥まった場所であり使いにくいいため、脱衣所に鏡が欲しい。	回答が欲しい	サービス内容	スタッフミーティングにて話し合いを行い、姿見を購入し、設置した。	2月11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	5月8日	ご本人	グループホーム	ご利用者より、「先日、元よりあいデイ職員が家に来てくれて、どら焼きや靴下をくれたよ。うれしかった。」と喜んだ様子で教えてください。	その他(個人情報に関すること)	その他(コンプライアンス)	5月のリーダー会の議題とし、この件と個人情報の取り扱いについて各ユニット会で話し合った。 元職員には連絡し、事実確認をして個人情報の取り扱いについて確認した。 5月25日の運営推進会議でも参加者に報告した。	5月25日完了
2	2月23日	カフェ参加女性	認知症カフェ	この前まんまんカフェに来た時少し早めに来たら「1時半からなのでまだです…」と言われたので、家に帰った。せっかく来たのに矛先をおられたわぁ…。	改めて欲しい	説明不足職員の態度	早めに到着された人には気持ちの良い態度で声をかける等して、中で待っていただくことを統一の対応とした。	3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
1	11月30日	ご家族	通所介護	昨日利用時に黒のセーターを着せていたが、帰った時は無かった。	改めて欲しい	サービス内容	ご本人入浴時に脱衣所椅子にセーターを掛けていたが、直前に出られた方が掛けられており、他職員が持ち主とは違う方に着るか確認したところ着ないとのことで、その方のカバンにしまった。原因判明し、翌日返却した。	11月30日完了