

苦情受付状況

(平成23年度10月以降)

月 日	事業所名	内 容	対 応
23. 10. 28	特別養護老人ホーム にいやま荘	行政より、施設入所サービス利用者の不利益に関する内容について連絡がありました。	左記の内容に関して家族より相談があった旨連絡をうけ、適切に対応した事を確認し、担当課へ報告しました。
23. 11. 19	特別養護老人ホーム にいやま荘	ご家族様より、整容（爪切り）援助について、行き届いていない旨の苦情がありました。	謝罪し、整容援助全般に関して適切に援助することとし、該当部署へ周知しました。
24. 3. 14	にいやま荘 短期入所	口腔衛生及び入れ歯洗浄剤と目薬の管理等について、ご家族様より確認と説明を求める電話がありました。	家族との連絡不足・目薬等の管理方法について、説明し謝罪しました。
24. 6. 22	にいやま荘 通所介護事業所	ご本人の健康状態によるサービス利用について、職員の言動が不適切であり、ご本人・ご家族に不快感を与えたもの。担当介護支援専門員より連絡がありました。	ご本人・ご家族へ謝罪し、職員の利用者、ご家族に対する接遇について再確認するとともに、該当部署へ周知しました。
25. 1. 4	特別養護老人ホーム にいやま荘 (ユニット区分)	排泄介助時の転倒事故の際、ご家族様への報告が遅れたこと、また転倒後の骨折に気付くのが遅れたことについて、ご家族様からご指摘を受けました。	ご家族様に謝罪いたしました。排泄介助の方法や見守り方法について、事故の際の観察方法について周知・徹底することとした。ご家族様への報告については、不慣れた職員の場合は先輩スタッフ・リーダー等で指導・フォローして再発防止をすることとした。
25. 5. 14	特別養護老人ホーム にいやま荘	玄関に靴べらを置いて欲しい。	早急に購入し、玄関先に設置致しました。ご意見に感謝すると共に、ご不便をお掛けした旨謝罪しました。
25. 7. 30	特別養護老人ホーム にいやま荘	玄関に椅子を置いてほしい。	申出後、すぐに椅子を置き謝罪した。
25. 7. 31	特別養護老人ホーム にいやま荘	個人情報（財産処分）について、具体的質問を受け、憤慨してい	必要手続上、転居日や転居先の名義についてお伺いしたもの

		る旨、電話がありました。	だったが、気分を害されたこと（表現方法等）に対し謝罪しました
25. 11. 9	にいやま荘 通所介護事業所	帰宅時、いつもと違う場所で降車され、歩くのが大変だった。その際の職員の言動も不快だった。	謝罪すると共に、送迎方法の統一と送迎車輛を決め、玄関先まで確実に送る旨、職員間で周知しました。また、職員の言動について不快感を持たれたことについて謝罪し、再度、職員教育を充実してまいります。
26. 4. 27	特別養護老人ホーム にいやま荘	本人宛の郵便物を家族（成年後見人）の許可なく開封したこと、また断りなく固定資産税の支払いを行ったこと。	説明・連絡不足を深く謝罪するとともに、今後、郵便物は家族様宛に転送することにしました。また、それぞれのご家族様（身元引受人・成年後見人）への連絡を徹底することとしました。
26. 7. 9	にいやま荘 通所介護事業所	デイサービスの帰宅時、家人が不在であったにも関わらず、職員が勝手に家にあがり本人を部屋へ連れて行った。家人が不在時に家に入られるのは不快である。	不快に思われたことについて謝罪し、今後、デイサービスの送りの際、ご家族が不在の場合は自宅周囲を探す、また送迎の順番を最後の方にさせてもらうことで時間調整をすることとし、確実にご家族が在宅の時間帯にお送りすることとしました。
27. 8. 4	特別養護老人ホーム にいやま荘 (ユニット区分)	入浴中になにかぶつかり痛かった。その旨他の職員に伝えたが、後に、入浴介助にあたった職員から状況を確認され、怖いと感じた。職員が乱暴でいじめられているように感じる。	日ごろの言葉遣い等について指導した。 部署主任と当該職員で居室を訪問し直接謝罪し和解した。また、ご家族へ電話し顛末を報告、謝罪した。
28. 8. 22	にいやま荘 通所介護事業所	送迎車両が門柱に接触したが、車両を降りて確認するなどの対応もなくそのまま帰っていた。職員教育の徹底が必要ではないか。	ご自宅に訪問し謝罪する。 事故内容を法人内で共有するとともに、運転者同乗者が協力して安全に送迎するよう周知した。
29. 6. 1	特別養護老人ホーム	長期入院後、退院して施設に戻	事前に退院についてのご連絡を

	にいやま荘	ったが、退院の際、施設から事前に退院日の連絡が無く、退院後に報告を受けた。退院や本人の状態に関する重要なことは事前に連絡をして欲しい。	しなかった事で、ご家族に不快な思いをさせてしまったことに対し、お詫びするとともに、重要な連絡事項については、連絡漏れが無いよう担当を決め確実にを行うこととした。
--	-------	---	--