

平成30年度4月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	1件(うち公表可 1件)		
	ご家族様	以前ご家族が購入された衣類が衣装棚に無いため、見つけて使用して欲しい。	ご家族様が購入された衣類の特徴等に合う物を探しましたが見つからず謝罪を致しました。今後は、衣類をお預かりする際に、衣類の枚数、色等を記録に残し直ぐ確認が出来るように致します。
短期	0件(うち公表可 件)		
通所	0件(うち公表可 件)		
訪問	0件(うち公表可 件)		
居宅	0件(うち公表可 件)		
包括	0件(うち公表可 件)		
ききょう荘	0件(うち公表可 件)		

※『公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

平成30年度5月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	0件(うち公表可 0件)		
短期	0件(うち公表可 0件)		
通所	1件(うち公表可 0件)		
訪問	0件(うち公表可 0件)		
居宅	0件(うち公表可 0件)		
包括	0件(うち公表可 0件)		
ききょう荘	0件(うち公表可 0件)		

※『公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

平成30年度6月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	0件(うち公表可 0件)		
短期	0件(うち公表可 0件)		
通所	0件(うち公表可 0件)		
訪問	0件(うち公表可 0件)		
居宅	0件(うち公表可 0件)		
包括	0件(うち公表可 0件)		
ききょう荘	0件(うち公表可 0件)		

※『公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

平成30年度8月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	0件(うち公表可 0件)		
短期	0件(うち公表可 0件)		
通所	0件(うち公表可 件)		
訪問	0件(うち公表可 件)		
居宅	0件(うち公表可 件)		
包括	0件(うち公表可 件)		
ききょう荘	0件(うち公表可 件)		

※『公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

平成30年度9月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		1件(うち公表可 件) 未確認	担当した職員は立会の経験もあり、普段通りの立会を行ったことを説明しました。また、ご家族に介護認定の結果によって不信感が残らないよう、ご家族の立会について説明を致しました。
	ご家族様	認定調査に関する施設職員の対応について	
短期		0件(うち公表可 0件)	
通所		0件(うち公表可 件)	
訪問		0件(うち公表可 件)	
居宅		0件(うち公表可 件)	
包括		0件(うち公表可 件)	
ききょう荘		0件(うち公表可 件)	

※『公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

平成30年度10月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	0件(うち公表可 件)		
短期	0件(うち公表可 件)		
通所	0件(うち公表可 件)		
訪問	0件(うち公表可 件)		
居宅	0件(うち公表可 件)		
包括	0件(うち公表可 件)		
ききょう荘	0件(うち公表可 件)		

※『公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

平成30年11月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	0件(うち公表可 件)		
短期	0件(うち公表可 件)		
通所	1件(うち公表可 0件)		
	ご家族様	送迎時の職員の対応について。自宅でも認知症の進行が顕著になって来ており、デイサービスでも迷惑をかけていないか心配していた中、送迎の職員がデイでの様子をはっきり伝えてしまったことで、本人の介護が大変と言われているようで落ち込んでしまった。迷惑をかけすぎているなら、デイに通えなくなるのかと心配になってしまった	職員の言動と対応について謝罪し、対応した職員に指導、全職員にも周知し、今後再発防止に努めていくことを伝え、認知症の方が通えるデイサービスであること。認知症のかたにも、いろいろな方がおり、それぞれ個別に対応していることをお伝えし、安心して利用していただけるようお伝えし、了解を頂きました。
訪問	0 件(うち公表可 件)		
居宅	0 件(うち公表可 件)		
包括	0件(うち公表可 件)		
ききょう荘	0件(うち公表可 件)		

※『公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

平成30年度12月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	2件(うち公表可 2件)		
	ご利用者様	職員の対応について。夜間コールボタンを押して職員を呼んだところ「そんなに何回も呼ばれたら迷惑です。」と強い口調で言われた。自分で出来ないからお願いしているのに辛い対応であった。	ご利用者様とご家族様に謝罪をいたしました。夜間帯に1名で複数の介助を行っていたことで業務に追われ冷静さを保てず、不適切な発言と態度をとってしまったことに対して、業務中に他フロア職員へ協力依頼をして冷静な介護を行うようにいたします。
	ご家族様	衣類の着用について。ご利用者様がズボン下を履いていないこと、ズボンも冬用でなかったことについてご家族様からご指摘をいただく。	ご家族様に謝罪をいたしました。衣類の着用については暖かい物を選ぶこととする。また衣装棚の整理を行い薄い衣類等は別に収納をいたします。
短期	0件(うち公表可 件)		
通所	2件(うち公表可0 件)		
訪問	0件(うち公表可 件)		
居宅	0件(うち公表可 件)		
包括	0件(うち公表可 件)		
ききょう荘	0件(うち公表可 件)		

※『公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

平成30年度1月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	0件(うち公表可 件)		
短期	0件(うち公表可 件)		
通所	0件(うち公表可 件)		
訪問	0件(うち公表可 件)		
居宅	0件(うち公表可 件)		
包括	0件(うち公表可 件)		
ききょう荘	0件(うち公表可 件)		

※『公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

平成30年度2月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	0件(うち公表可 件)		
短期	0件(うち公表可 件)		
通所	0件(うち公表可 件)		
訪問	0件(うち公表可 件)		
居宅	0件(うち公表可 件)		
包括	0件(うち公表可 件)		
ききょう荘	0件(うち公表可 件)		

※『公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。

平成30年度3月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	2件(うち公表可 1件)		
	ご家族様	入所申し込みに来所されたご家族様を待合室にお通してお待ち頂く。その後担当職員への取り次ぎが行えず1時間お待たせしてしまいました。	受け付け対応の不便について謝罪を行う。再発防止策として来客者の対応で待合室にお通した後は、職員間で確認を取り合い、担当職員に必ず取り次ぐことを定め対応を致します。
短期	1件(うち公表可1件)		
	ご家族様	お風呂に入ったと言っていたが本人の髪の毛がゴワゴワしていた為、洗髪されていないのではないか。さらに持って行った下着が使用されていないままバックに入っていた為、お風呂に入っていないのではないか。パットに関してもボタボタな状態であり、夜間からトイレ介助されていないのではないかと連絡が入る。	洗髪についてはリンスインシャンプーを使用しており入浴時に洗髪していることを確認していますが、乾かし方がうまくパサついてしまったのかと思われます。 下着については、初回のアセスメント時に施設用衣類を希望されており、今回も初日に衣類交換をして施設の服と下着を使用されているため、施設では本人用衣類を予備として考えていた為使用しておりません。 パットについては退所前の最終のトイレ誘導ができておらず、把握しているうえでは昼食時位から対応が出来ていなかったと思われる。今後は退所前にトイレ誘導していくように対応していきます。 上記内容を家族に連絡し、報告と謝罪を行いご理解いただきました。
通所	0件(うち公表可 件)		
訪問	0件(うち公表可 件)		
居宅	0件(うち公表可 件)		
包括	0件(うち公表可 件)		
ききょう荘	0件(うち公表可 件)		

※『公表可』とは申立者様等に同意をいただいたことを示しております。