

平成29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	3件(うち公表可 2件)		
	ご家族 様	食後の対応(口周りの汚れ、床掃除)をして欲しい。	食後にご利用者の口元をおしぼりで拭き綺麗に致します。床掃除も行い環境面にも配慮して参ります。
	ご家族 様	身体状態・健康状態の変化があった場合は伝えて欲しい。	保証人には状態変化があったことを報告していましたが。今後はご家族様にも面会の際に報告を致します。
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29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	6件(うち公表可 6件)		
	ご利用者様	介助中の職員の言葉が断言的で強い為、改善して欲しい。	職員の言葉使いについては適切な基準を会議で確認を行い改善を致しました。ご利用者様の気持ちに寄り添い、身体機能の維持や能力を引き出す声掛けを行って参ります。
	ご利用者様	他利用者の名前が書かれたスプーンが準備された。配る前に確認して欲しい。	食器を準備する時に名前の有無を確認いたします。食事等を配る直前にも確認を行います。2回の確認を行って参ります。
	ご利用者様	隣の席で介助をしている職員の体が当たるため気を付けてほしい。	当該職員に注意指導を行いました。今後は周囲に配慮した対応をいたします。また席の配置についても検討をいたします。
	ご利用者様	職員から廊下で居室の施錠について確認されたが、鍵を自己管理していることが他者に知られてしまう為、注意して欲しい。	当該職員に注意指導を行いました。今後は周囲に配慮した対応をいたします。
	ご利用者様	トイレ介助の際に職員から何度も排泄の確認を聞かれることが嫌だし、チェック表に記入されないのはおかしいと思う。何のためにチェックしているのかわからない。しっかりと記録して欲しい。	職員に記入漏れが無いよう注意指導を行いました。当日の記録係が夕方に確認する為それ以外に職員が確認することは控えます。
	ご家族様	(面会中のご家族の目の前で)睡眠中のご利用者様に対して目を覚ますためとった行動と配慮を欠いた言葉使いがあった。	当該職員に注意指導を行いました。ご利用者様の状態に合わせ、不快感を与えない対応を行って参ります。
短期	0件(うち公表可 件)		
通所	0件(うち公表可 件)		
訪問	1件(うち公表可 0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29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	1件(うち公表可1件)		
	ご利用者様	深夜に大きな声で泣いている人が居る時には速やかに職員に対応してもらいたい。また深夜帯は物音や声がよく聞こえるため配慮してもらいたい。	泣いているご利用者様に対して、原因の聞き取りを行い訴えに合わせた対応を行います。また22:00以降には声掛けを行い就寝を促して参ります。
短期	0件(うち公表可0件)		
通所	1件(うち公表可0件)		
	ご利用者様	デイサービスから帰ってきた後、気分が悪くなってしまった。送迎のルートもあると思うが、車に弱いので早めに降ろしてくれるとありがたい。	出来る限り単独送迎とし、乗車時間が長くないような対応をして参ります。
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29年度7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	施設内(フロア)に閉じ込められている状態は嫌だ、自分は目も見えず、耳も聞こえない為、誰も相手にしてくれない気がするので何とかして欲しい。	ご利用者様が希望する(施設内の)場所への移動介助を行うこと。またコミュニケーションは大きな文字と大きな声で行い対応いたします。
	ご利用者様	職員が深夜帯の巡視時に、居室の様子や私がポータブルトイレを使用しているところを見られた。嫌な感じを受けた為この職員には巡視をしてもらいたくない。	当該職員からご利用者様に対して謝罪を行う。また改善策として、巡視時間を3:45に変更すること。巡視から当該職員を外すことをお伝えし、ご利用者様から了承を頂きました。
短期	0件(うち公表可 件)		
通所	0件(うち公表可 件)		
	ご利用者様		
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29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 件)		
短期	0件(うち公表可 件)		
通所	0件(うち公表可 件)		
訪問	1件(うち公表可0 件)		ヘルパーの対応について
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29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	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	1件(うち公表可1件)		
	ご利用者様	安全ピンの購入を希望したが、一度職員で検討するという事を伝えられたまま、その後返答が全く無かった。	当該職員に確認。一度本人に安全ピン使用の際のリスク(シーツが破れる等)を説明したが、その事に納得していなかった為、今回の訴えに至ったと思われる。シーツレンタル契約をしている業者に今回の件を確認し、使用自体問題は無い事を確認し、その旨を本人に伝え、今回の職員の対応について謝罪し、安全ピンの購入をした。

※『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29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	1件(うち公表可1件)		
	ご利用者様	平成28年9月に苦情を受け付けた職員に対して、ご利用者様から当該職員とは関わりを持ちたくないと再度苦情を頂きました。	当該職員に対しては担当する業務を他職員と交代をすることで、ご利用者様との関わりを持たないように致しました。
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29年度11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)		
	ご家族様	面会時に、ご利用者様の衣類についてご指摘を頂きました。薄着の状態でご過ごしていた声が枯れていたので気を付けて欲しい。	ご家族様へ謝罪を行いました。ご利用者様の衣類に関しては温かい衣類に変更いたしました。なお声が枯れていたことへの対応は毎朝、検温を行い状態変化の有無を確認いたしました。
	ご利用者様	勤務する職員によってフロアの雰囲気が違うこと、他利用者への対応が異なることがあるので注意してもらいたい。	ご利用者様へ謝罪を行いました。勤務する職員によってフロアの雰囲気が違うことへの指摘に対しては、接遇の基本である挨拶、言葉掛け等の指導を行います。他利用者様への対応についても差が生じないように注意いたします。
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29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	1件(うち公表可 1件)		
	ご利用者様	宅配注文をお願いしたのに品物が届いていないと申し出あり。確認を希望される。	担当職員に確認を行う。注文日が過ぎてしまった為、次の注文に変更したことを確認。ただし利用者様には変更したことを伝えていなかった為、謝罪を行う。
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29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29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	1件(うち公表可 1件)		
	ご家族様	担当職員に生活状態を聞きたくて連絡したところ電話の引き継ぎが上手に行われず何回も連絡することになったので改善して欲しい。	担当職員に電話を引き継ぐ際、電話保留の対応にてお待たせ致しました。申し訳ございません。お電話を頂いた後、引き継ぎに時間を有する場合は再度施設側から連絡を行うように致します。
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	1件(うち公表可1件)		
	ご利用者様	施設内の掃除の分担・場所・方法等について変更があった場合に、きちんと皆に周知して欲しい。	掃除内容について再度説明し、ご利用者様と職員間で行き違いが無いか確認。今後も変更等があった場合は、職員から説明・確認・周知を徹底していきます。

※『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29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	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。