

平成26年度4月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	利用者 ご家族様	本人から「トイレになかなか連れて行ってもらえない。」という話を聞いた。忙しいことは分かりますが、本人と家族の思いも分かってもらいたいとのご指摘を頂きました。	ご本人とご家族様に不快な思いを与えることになってしまったことを謝罪しました。トイレ介助については、現在の対応に含めご本人からの訴えについても適宜対応することをお伝えしております。
特養	利用者 ご家族様	平成26年1月に施設内で転倒し、腰椎圧迫骨折を負った。その後、車椅子生活となり、歩行ができない状態となっている。ご家族より、「施設で発生した事故であるため、以前のように歩けるようケアして欲しい。施設でリハビリが難しいようであれば、できるところへ連れて行って欲しい。」とのご指摘を頂きました。	ご本人とご家族様に、ご迷惑とご心配をお掛けしたことを謝罪しました。リハビリについては、整形外科へ受診し、週2回の通院リハビリを実施していくことになり、その旨、ご家族へ報告し了解をいただいております。
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成26年度 5月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はありませんでした。	
短期		申し出はありませんでした。	
通所	利用者 ご家族様	「利用者本人が気にしている身体的なことについて話題にしないでほしい」とのご要望がありました。	ご本人様に対してはもちろん、他の利用者様と接する場合も、職員一人一人が話題には注意して対応するように周知徹底いたしました。
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成26年度 6月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はありませんでした。	
短期		申し出はありませんでした。	
通所		申し出はありませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅	ご利用者様別居ご家族様	本人が通所リハビリ事業所に、現行回数以上には行きたくないと言っているのに、ケアマネが勝手にケアプランを変更した。同居ご家族の意向のみで変更しないでほしい。本人は認知症のため難しいと思うが、時間をかけて確認をとってほしい。	ケアプラン変更の経緯を説明し謝罪させて頂き、再度確認し変更前のままとさせて頂きました。今後プランについては、三者の(ご本人、同居ご家族様、別居ご家族様)了承をいただいたうえで変更することを伝え、ご了解をいただきました。
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成26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0件)		
短期	1件(うち公表可1件)		
	利用者 ご家族様	新規利用者様へ、フロアー介護職員から、利用前日に事前連絡を入れた際、ご家族より何点か質問を受けたが、その返答が曖昧な回答になってしまい、ご家族に不安を抱かせてしまいました。このことから、短期事業担当より、折り返し連絡をさせていただくと伝えるも、ちょうど当該担当が不在であり、すぐにご家族に連絡をすることが出来ませんでした。	当該介護職員から報告を受け、短期担当相談員より、謝罪と改めて質問内容の、入浴、着替え、送迎時間、荷物確認など1つ1つ回答し、ご家族に了承していただきました。新規利用者(家族)は、サービス利用について、何もわからない状態なので、いつも以上に丁寧な電話対応が必要であることを、フロアー介護職員へ伝えました。
通所	1件(うち公表可1件)		
	その地区の 地元の方	利用者送迎途中に、「いつもかけがわ苑の車はスピードが出てる」とのご指摘をいただきました。	その場で謝罪いたしました。また対策として、①カーブの多い山道でのスピードの出しすぎには十分注意すること。②地元の方が迷惑するような走行をしないこと。以上2点を送迎担当職員に徹底するよう指導いたしました。
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26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0件)		
訪問	1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26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	1件(うち公表可0件)		
ききょう荘	1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26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		2件(うち公表可1件)	
	入居者	居室の洗面台に置いてあったガラスコップが、隣の冷蔵庫の上に移動してあった為、冷蔵庫を開けた時に落ちてきた。コップも割れてしまい、また購入時の思い出もあったため辛い。と申し出がございました。	職員が清掃後に、コップの位置を確認していなかったこと並びにコップの破損の原因となったことを謝罪いたしました。今後は清掃後に位置確認をおこないご本人にも確認いただくことでご了承いただきました。
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26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	0件(うち公表可0件)		
短期	1件(うち公表可0件)		
	利用者家族		
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26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	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26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 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	1件(うち公表可0件)		
	利用者 家族より	ケアマネの対応について	
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26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 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 件)		
居宅	0 件(うち公表可 件)		
包括	1 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。