

2023年度苦情（対応）内容一覧

	ご苦情の内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①	職員の言動・対応に関する苦情	2	0	1	2	2	0	2	0	0	0	0	1
②	食事、環境に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③	預かり金管理に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
④	説明、情報提供に関する苦情	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
⑤	利用料に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑥	事故に関する苦情	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑦	物損に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑧	権利擁護に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑨	制度、施策、法律に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑩	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	苦情・ご要望の概要	施設の対応
4月	手のひらの拘縮予防ガーゼを装着していない。男性のお客様の髭剃りが出来ていない。	離床時に身だしなみの確認ができるように、ポスターを作成するなどして各居室に配布する。
4月	ご家族から新しく届いた衣類を準備してもらえない。	持ち込まれた衣類は、一度洗濯をしてからお渡しする規則があるをご本人に説明する。しかし、ごわごわになるから嫌だと話されたため、洗濯の方法を確認するとともに、お客様への説明状況について担当介護職員に確認する。
5月	右上腕部に拘縮および骨粗鬆症のあるお客様に対し、更衣介助の際に、可動域以上に負荷が掛かったことで骨折事故に至った。	拘縮のある方の着脱介助の手順、留意点を周知、徹底し、再研修の機会を設ける。また、更衣の際は前開きの衣類やゆったりとしたサイズの服を選択し、万が一不足がある場合はご家族に改めて説明を行い、購入について相談、依頼を行う。
5月	ワクチンの接種を希望していないのにも関わらず、接種を受けたとの記録があった。	ご家族に誤った情報をお伝えしたためその場で訂正するが、誤った記録が修正されないままにご家族に情報開示をしてしまう。謝罪をした上で記録の修正を行ない、また予防接種の有無については、直接医療機関に確認をして頂くことを提案する。
6月	介護支援計画書の文言が、以前同様であり使いまわしになっている。	計画書の文言については適切なものに修正を行ない、生活相談員より謝罪をさせて頂く。
7月	排泄介助の際、清拭をしてもらえなかったことで痒くて仕方なかった。	対応した職員に、排泄介助の基本的な業務について説明し、清拭をしないことでどのようなことが起こりうるか、改めて業務のケアに対して見直すように指導を行った。
7月	新しい歯ブラシを持参したのにも関わらず、いつまでも古い歯ブラシを使用していた。	歯ブラシの劣化の目安である1ヶ月毎に歯ブラシを交換するようにマニュアル作成を行い、また物品管理や申し送り等の周知徹底を図るなどの対策を行った。

8月	電話を切られてしまった。	電話が切れてしまったと思われた際には掛け直す。また電話の切り際には、最後まで確認した上で受話器を置くなどの対応を心掛ける。
8月	手術をした内容が、正確に伝わっていなかった。	医師間での情報共有を確実に行っていただき、また受診の付き添い時には入所前の情報を確認する。
8月	お金を使わないと、ここには居られなくなると言われた。	お客様と話をする際には言葉を慎重に選び、環境や立場などを誤った捉え方とならないように注意する。
10月	夜間帯、紙パンツとオムツと一緒に付けられた。	汚れていなかったことを理由に、紙パンツをそのまま使用できるようにと一緒に装着したと、当該職員より聴き取りを行う。汚れていなくても、その都度廃棄処理を行う。
10月	離床の際、薄手のパジャマ一枚で過ごされていた。	離床時には、季節ごとの適切な着衣を行う様に周知を行った。
11月	着用している肌着が、排泄物により汚染されている状態だった。	該当職員に確認すると、オムツ交換やシーツ交換に気を取られて衣服の汚れには気付かなかったとのこと。細やかな気配りができるように注意を促した。
11月	着用している肌着が、夜間を通して排尿により濡れた状態だった。	失禁やズボンの汚染などはなかったが、更衣の際には不快な思いとならないように配慮が必要であると、対応した職員に対して指導を行った。
3月	排泄介助の際、清拭を行っていない職員がいるようだと報告があった。	該当職員に対して排泄介助の基本的な業務について説明し、マニュアルから再度見直しを行うよう指導を行った。また行動および業務を引き続き観察していく。