

# 平成30年度苦情対応

発 生 日	平成 30 年 5 月 31 日
-------	------------------

発 生 部 署	ショートステイ
---------	---------

苦 情 内 容	退居時に持たせた衣類が不足している。 以前にも同様になくなっているので、説明をしてほしい。
---------	--------------------------------------------------

苦 情 解 決 の 結 果	衣類の紛失について、原因確認のため詳細を調査。 不明理由としては他の利用者のタンスや荷物などに入れ間違えたことが考えられ、他の利用者についても追跡調査を行ったが、見当たらなかった。対応については、紛失した代替品を弁済しご自宅へお詫びにいき、今後については、ショートご利用の際持参された荷物の写真を撮らせていただき、返却時に必ずチェックすることとし、また洗濯の出し方や入退去時の荷物のチェックの仕方を統一化を図るため、マニュアル化することをご説明し、納得いただいた。
---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

# 平成30年度苦情対応

発 生 日	平成 30 年 8 月 10 日
-------	------------------

発 生 部 署	ショートステイ
---------	---------

苦 情 内 容	トイレ介助時、介護職員の対応が腕を引っ張る感じで介助された。
---------	--------------------------------

苦情解決の結果	トイレ介助の詳細について、確認した結果、腕を引っ張ったという直接行為はなかったものの、普段からのコミュニケーション不足と認知症状のある利用者に喧噪感を感じさせるように焦って対応したことにより、利用者を不安な気持ちにさせた結果となったと考えられるため、お詫びと今後は、介助する前に、声掛けと本人の理解及び同意をいただくことを徹底指導を行うことで、ご理解いただいた。
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

# 平成30年度苦情対応

発 生 日	平成 30 年 9 月 4 日
-------	-----------------

発 生 部 署	デイサービス
---------	--------

苦 情 内 容	デイサービスの定員変更に伴い、事業所変更のお願いをしたところ デイサービスの利用を断られたとの不満を訴えられる。
---------	-------------------------------------------------------------

苦情解決の結果	今回、定員変更とご利用者がターミナルケアレベルであったため 遠方である利用者に対して、負担のないよう近隣のデイサービス のご利用をご提案させていただいたが、説明不足もあり、お詫びして 了承いただく。
---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

# 平成30年度苦情対応

発 生 日	平成 31 年 2 月 4 日
-------	-----------------

発 生 部 署	ショートステイ
---------	---------

苦 情 内 容	ショート利用中の仙骨部の傷について経緯説明を求められる。
---------	------------------------------

苦情解決の結果	施設側が傷を発見した時期とご家族が想定する発見の時期が違っており、何度も説明し、謝罪するも理解を得ることができなかった。ケアに対して要望の強いご家族に対して、施設としてはできるかぎりの対応をさせていただいたが、満足にいたらなかったケース。
---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

# 確認書

事業所名 済生会姫原特別養護老人ホーム

平成30年度分（4件）苦情受付書及び苦情対応経過

- ・ 解決結果について報告を受け、確認しました。

特記事項

傷害委員にてやりとりが置をいれたいことをレタガと  
記録に残しておく。（写真があればなお良い）

令和元年 6月22日

苦情解決第三者委員 大西健司

苦情解決第三者委員 片岡俊則