

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人報告 内容	解決	未解決
1	H24.9.17	H. I 氏 (家族)	H24.9.17 頃	M. I 氏 (特養)	苦情	<p>家人より、愛寿苑宛に以下の文面のメールが届く。 『ある人から「母親が誰かと外出している姿を見た」との連絡があった。ここしばらくは私どもと一緒に外出していないはずで、家族以外の者との外出や面会については遠慮して頂くような指導と家族への連絡相談をお願いします。』</p> <p>H. I 氏御夫婦以外からの外出申し出については、H. I 氏に確認をする取り決めとなっていた。</p>	<p>○事実確認内容について 入所者の方と誰かが外出したのは間違いなく、一緒に居たのは身内の方と確認がとれる。原因として、外出のポイントが電話で女性の声であったことから、H. I 氏の奥様と勘違いをしたとのことであった。</p> <p>○外出について 今後は H. I 氏からの申し出以外は外出許可を出さないこととし、もし他の方より申し出があった場合には H. I 氏を通して頂くようお願いする。</p> <p>○面会について 面会者への規制が確実に対応出来るとは言えない。その点をご理解頂きたい旨説明する。</p>	H24.9.17	ご心配をお掛けしたことを謝罪すると共に、『対応策・要望』にある事実確認の内容と今後の対応について説明を行う。	✓	

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人報告 内容	解決	未解決
2	H24.7.7	H. Y氏 (家族)	H24.7.7	S. Y氏 (特養)	苦情	<p>家人より、苦情・要望が記されたメモを頂く。これらについて納得のいく説明が欲しいとのことであった。内容を整理し以下にまとめる。</p> <p>①「出来る限り離床させて欲しいと要望していたが出来ているのか？現場職員に確認したが、職員によって返答に食い違いがある。施設全体としての寝たきりゼロへの取り組み等を教えて欲しい。</p> <p>②「居室担当の変更の度、引き継ぎがうまくされていないように感じる。</p> <p>③「清掃業務が十分に出来ないように感じる。職員が清掃を行っているが、業務に支障が出ているのでは無いか？</p>	<p>①「 離床について、時間や記録、実施状況にばらつきがある状況であった。職員の認識不足は否めず、今後指導を行うと共に、離床時間を明確にし取り組んでいく。</p> <p>②「 現在、職員の情報の共有等、改善に向け取り進めているところである。ご迷惑をお掛けしており、大変申し訳ない。</p> <p>③「 苑として、環境整備も介護職員の大切な業務の一つであると認識しており、現在掃除の取り組みに関して苑全体で検討中である。</p> <p>上記を継続して取り進めると共に、お気付きの点あれば遠慮なくお申し出て頂きたい旨お伝えする。</p>	H24.7.7	謝罪を行うと共に、『対応策・要望』にある現状報告と今後の対応について説明を行う。		✓

平成24年度 (H24.7~H24.12) 苦情受付一覧

愛 寿 苑

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人報告 内容	解決	未解決
3	H24.11.18	S. Y氏 (家族)	H24.11.11	S. Y氏 (特養)	苦情	<p>家人より、以下の点について 駆除聞かれる。</p> <p>①「 歯ブラシを取ろうとした際、コップの中に本人の歯ブラシと混ざってスワブが入っていた。口に入れるものであり気持ち悪い。そのコップは乾いていたが、口腔ケアはしてくれているのか。</p> <p>②「 入所者の方がコップ洗いをしていることについて、車椅子上で足を伸ばしたまま洗っているが、上手く洗えていない様である。いくらリハビリでもどうかと思う。</p> <p>③「 床のほこりや髪の毛が気になる。人の出入りが多いのも分かるが、掃除が行き届いていないのではないか。</p>	<p>① 確認したところ、コップに混同されていたスワブは未使用品であった。しかし、口腔ケア自体S. Y氏の強い拒否にて実施出来ない事があり、再度口腔ケアの実施や備品の管理方法について徹底・確認を行う。</p> <p>② コップ洗いは入所者の日課とリハビリを兼ねており今後も継続するが、管理として職員が再洗浄を行う。</p> <p>③ 以前は居室整理を確認表を基に実施していた。今後は再度確認表を使用し、居室等の環境整備を行っていく。</p> <p>上記について継続して確認を行う。</p>	H24.11.18	これらについて謝罪すると共に、早急に改善していく旨お伝えする。		✓

平成24年度 (H24.7~H24.12) 苦情受付一覧

愛 寿 苑

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人報告 内容	解決	未解決
4	H24. 7. 31	E. K氏 (家族)	H24. 7. 31	M. K氏 (特養)	苦情	<p>家人面会時に以下の苦情聞かれる。</p> <p>「車椅子の足を乗せるところが冷たいで靴と靴下を履かせて欲しいって前から言ってるのに、ここの職員さんは履かせてくれんのか。」</p>	<p>直ぐに靴下と靴を履いて頂く。利用者への配慮が欠けていたことに対し職員に指導を行うと共に、家人からの要望・苦情に迅速に対応するよう周知を図る(朝の申し送り時に一週間継続する)。</p>	H24. 7. 31	<p>伝達が行き届いていなかった事とケアが不十分であった事を謝罪すると共に、今後このような事が無いようお伝えする。</p>	✓	

平成24年度 (H24.7~H24.12) 苦情受付一覧

愛 寿 苑

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人報告 内容	解決	未解決
5	H24. 8. 19	S. S氏 (家族)	H24. 8. 19	T. Y氏 (ショート)	苦情	<p>家人より、以下の苦情を聞かれる。 「足の爪は切ってもらえないのか？ 前来た時も職員さんに行ったんやけど切った形跡がない。見ていて痛々しいんやけど私らが切らないといけないのか？」</p>	<p>すぐに爪切りを実施する。 爪切りに対してのショートステイ利用者への意識が薄い点が見られた。特養入所者と同様に、入浴時に爪を確認し都度対応を行うこととなる。また今回の件について職員に指導行うと共に、家人からの要望等は記録に残し迅速に対応するよう周知を図る(朝の申し送り時に一週間継続)。</p>	H24. 8. 19	<p>伝達が行き届いていなかった事とケアが不十分であった事を謝罪すると共に、今後このような事が無いようお伝えする。</p>	✓	