

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	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	H28. 8.18	家族	H28. 8.18	A氏	苦情	『本人から食事の際に入れ歯を入れてもらえていないことやトイレで待たされる等の事を聞いた。本人は肝硬変による食道静脈瘤があるため、硬いものを食べて静脈瘤が破裂することもあるため、医師より必ず入れ歯を入れて食べるよう言われている。何度も言わせてもらっているが入れ歯が入っていない事があるので必ず入れてほしい。』	現場での入歯に関する対応状況の調査を抜き打ちで 10 日間行う。食事前には入れ歯を入れて食事を行っている事は確認できた。本人からは入れ歯の事を含め、時々思い違いをされているのか、現状と違う事の話がされる事が度々見られている。(医師からは主治医意見書には認知症度としてⅢaと診断されている。) 以上の事を家族に説明を行い、本人の状況についても説明を行う。 以前より徐々に本人が言われる事に勘違いが見られ、認知症の進行も疑われる状況が見られていたが、家族には本人の状況をしっかりと伝える事が出来ていなかったことが原因と考えられる。そのため、ご家族様が来苑された際には、本人の普段の状況等を含めコミュニケーションを積極的にとるよう対応をおこなう。	H28. 9.2	入れ歯の件に関しては、抜き打ちの調査結果を見ていただき、食事前には入れ歯を入れている事の確認されている。家族に最近の本人の認知面の低下について説明を行い、家族より本人は時々夢と現実が入り混じっている状況が見られており、以前より認知面が低下されている事についても理解される。	✓	

平成 28 年度 (H28. 7～H28. 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	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	H28. 11. 28	家族	H28. 11. 26	C氏	苦情	<p>11月26日に家族付き添いで受診を行った際に、以下の事があったとの苦情が聞かれる。</p> <p>①受診の際に、衣類が前後ろで着ていた。</p> <p>②夕方に発熱があり、受診を行う旨の連絡があり、その際に再度連絡しますと言われたが、その後の連絡がなかった。</p> <p>③受診時にメガネのフレームが曲がっており、破損していた。鼻当ての部分が押しつけられたのか、鼻の付け根の部分に血が付いていた。本人に聞くと寝ている時になったと言われていたが、メガネを直す必要もあるため早めに連絡がほしい。</p>	<p>入所して間もない時期に、施設での対応の不備が重なり、家族に不信感を抱かせてしまう結果となった。今後、一つ一つの処遇に対して確認を行い、適切な対応ができるよう行っていく。</p> <p>受診の連絡に関しては、通常受診を行った際には、受診の結果を伝えているが、職員に確認を行ったところ、伝えるのを忘れていたとの返答が聞かれる。メガネの破損に関しては、対応・連絡が遅れたことも今回の苦情の要因であるため、優先的に行わなければいけない対応・連絡に関して、忘れずに実行できるよう、記録及び職員間での情報の共有を行っていく。</p>	H28. 11. 28	<p>ご家族様に謝罪を行い、今後気をつけて対応を行う事を伝える。</p> <p>家族より、「施設に入り、気持ちよく過ごしてもらいたいのので、何かあったらすぐに連絡をしてほしい。連絡があれば出られない時でも折り返し家族から連絡をします。」と言われる。</p>	✓	