

28年度 各事業所に寄せられた、ご意見・ご要望・ご提案・苦情等の件数及び内容

事業所名	件数
特別養護老人ホーム（ショートステイ含む）	8
デイサービス	11
居宅介護支援	1
グループホーム	8
合計	28

【内容 ・ 主なものを抜粋】

内容等	主なものを抜粋
特別養護老人ホーム・ショートステイ	<p>内容等</p> <p>●緊急の理由でショートステイ利用者を受け入れる事になり、入院中の入所者の方のベッドを使用していた所へ、入院中の家族の方が荷物を取りに来て不快な思いをされた。</p> <p>☆緊急であったため、入所者様のご家族への報告が遅れてしまったのが原因謝罪し説明を行い、入所者様の私物や荷物等の管理について説明し承諾を得た。</p>
ご家族より	<p>●ご家族様が面会時にご本人の好きな おかずや おやつを持参され、職員に食事の時に提供して欲しいと預かり、冷蔵庫へ入れた際に以前預かっていたおかず等があり、何も食べさせていないのかと不愉快な思いをされた。</p> <p>☆謝罪し原因を調べた結果、職員同士での申し送りが不十分であった。申し送りを十分にする事。賞味期限の事も早めに召し上がって頂く事。預かった容器等は後日お返しする事。おかず等は厨房で預かり食事時に提供する事。ご家族へ説明し、今後気を付ける事を約束する。</p>
ご家族より	<p>●午後9時ごろ、大きな音がして寝られない。</p> <p>☆オムツ交換時に使用する台車である事が分かり、夜間時は台車を使用せずに業務あたる事とした。入所者様に説明する。</p>
入所者様より	<p>●他者のいる所で、今から受診に行きますよ等など大きな声で言わないで欲しい。</p> <p>☆精神科へ定期受診されている入所者様で、メンタル面で過敏になるような言葉に配慮する事。</p>
入所者様より	<p>●夜間、同室の方が大きな声を出したり、居室を頻繁に出入りをするため寝られない。静かな部屋に変わりたい。</p> <p>☆居室を検討し移って頂いた。</p>
入所者様より	<p>●何度、面会に来て枕に巻いてあるタオルが同じ物であるように思う。交換しているのか。洗濯しているのか。</p> <p>☆洗濯し交換している事を説明し、汚される方なので細目に交換する事とした。</p>
ご家族より	

【内容 ・ 主なものを抜粋】

<p>特別養護 老人ホーム・ショートステイ</p> <p>デイサービス</p>	<p>内容等</p> <p>ご家族より</p> <p>ご本人より</p> <p>ご家族より</p> <p>ご家族より</p> <p>ご本人より</p> <p>ご家族より</p> <p>ご家族より</p> <p>ご家族より</p> <p>ご家族より</p>	<p>●ショートステイ終了し、帰宅後 荷物を確認したら薬等が入っていなかった。</p> <p>☆ショートステイ終了にあたり、荷物をまとめ整理しておいたが、ご本人が触りシルバーカーの後ろポケットに入れたと推察する。</p> <p>●みんな花見へ出かけたと言う。私も行きたかった。</p> <p>☆ご本人も参加されていたが忘れられた模様 午後から花見ドライブを企画し皆で出かけた。</p> <p>●インフルエンザに罹ってしまった。そちらで流行しているのではないか？</p> <p>☆インフルエンザ等が流行している場合は、その都度 連絡する旨を説明する。</p> <p>●他者の物が入っていた。 3件</p> <p>☆謝罪し、今後気を付ける。</p> <p>●昼食後、畳で休んでいるが、背中が痛く寝られない。</p> <p>☆ベッドで休んで頂くよう配慮する。</p> <p>●着替えたシャツがカバンに入っていない。</p> <p>☆他者の自宅へ電話し確認するも見つからず、謝罪し後日敬老の日にシャツをプレゼントとしてお送りする。</p> <p>●お迎えに行ったら、外で待っておられ、誰も居ないと言われたので声を掛けずにお連れした。 後からご家族から声を掛けて欲しいと電話があった。</p> <p>☆他の利用者様も同様 必ず家の方に声を掛けて出かける事。</p> <p>●送迎時に玄関のカギを掛けるよう依頼してあったが、カギがかけてなかった。</p> <p>☆再度、職員に申し送りする。</p> <p>●買い物へ出かけるのは良いが、買う量を配慮して欲しい。 食品等が隠してあって傷んでいた。</p> <p>☆ご本人とも相談しながら購入する事とした。</p>
<p>【内容 ・ 主なものを抜粋】</p>		
<p>居宅介護</p>	<p>内容等</p>	<p>●デイサービス送迎時に急ブレーキをかけた際、利用者様が前へ倒れて顔を</p>

<p>支援</p>	<p>ご家族 より</p>	<p>ぶつけた。後部座席でもシートベルトを義務化されている。 本人に言っても忘れてしまうので、職員がきちんと対応し確認して欲しい。</p> <p>☆デイサービスだけでなく、ショートステイの送迎時や特養の定期受診等々必ずシートベルト着用をする事。確認する事を徹底する。</p>
<p>グループ ホーム</p>	<p>内容等</p>	<p>●女性の人の後に風呂に入りたくない。</p> <p>☆入浴日を工夫し互いの意向に添うように配慮した。</p> <p>●誰々の前で食事をしたくない。 ●人の食べ物を取った。</p> <p>☆場所を変更し職員が側で対応する。</p> <p>●おかずが少ない。ゼリーなんか要らない。もう一品増やして欲しい。 朝食に塩気の物がないと食べられない。</p> <p>☆本人と話し合う場を設け、毎日 希望のするメニューを提供する事は難しいが週に何度か佃煮や海苔など御飯のおかずになるものを提供する事となった。</p> <p>●食事について、日によって味が薄い時や 食材が良くない物もある。 いい食材を使って美味しい物を食べさせて欲しい。</p> <p>☆入所者様と一緒にメニューを考えたり、検食し給食委員会が主となって評価している。</p> <p>●夕飯のおかずに髪の毛が入っていた。</p> <p>☆職員もお手伝い出来る入所者様も三角巾を使用し衛生面に配慮する。</p> <p>●同じユニット内に気が合わない人がいる。楽しく過ごしたい。 2件</p> <p>☆ご本人と話し合う場を設け、場所の変更等も提案した結果、日中のみ他のユニットで過ごす事となった。(本人からの提案)</p>