

令和4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宝珠苑（ショートステイ含む）	13
宝珠苑デイサービスセンター	1
宝珠苑居宅介護支援事業所	0
グループホーム宝珠の郷	2
川西包括支援センター	0
合計	16

【内容 ・ 主なものを抜粋】

特別養護 老人ホーム・ショートステイ	内容等	
本人 より	本人 より	<p>☆トイレで排泄したいのに管が入っていてできない。病院にいるときからして何も教えてもらっていない。 なぜ管が必要なのか教えてほしい。 ★泌尿器科受診時にDrに相談することをお伝えする。</p>
本人 より	本人 より	<p>☆紙パンツのゴムがおなかに食い込み苦しい 紙パンツのサイズを見直してほしい。パンツを上まで上げすぎないでほしい。 ★紙パンツのサイズを変更し、様子を見る。排泄ケアを行うときは、本人に確</p>
本人 より	本人 より	<p>☆コールで呼んでも返事をしてくれない。 耳が遠いので、耳元での返事をしてほしい。 ★こにゆにケーション方法の統一化を図り、声質・声量に注視して声掛け行</p>
ご家族 より	ご家族 より	<p>☆マスクを買って持ってきているが、マスクのヘリが遅い。毎日交換しているマスクは毎日交換してほしい。 ★座位後のチェックと毎朝、起床時のマスク交換徹底していく。</p>
本人 より	本人 より	<p>☆血便あり、検査をしたが、検査結果を教えてもらっていない。 結果を教えてほしい。 ★ご家族への説明だけで、本人への説明が出来ていなかった。 ご希望伺いながら、本人への説明を行っていく。</p>

	ご家族 より	<p>☆ドリンクの差し入れをしているが、ドリンクが減っていない。 1日1本飲ませてほしい。</p> <p>★午後のおやつ時に毎回提供徹底していく。 担当職員は在庫管理も含め、飲んでる状況確認していく。</p>
	ご家族 より	<p>☆冬服持参の依頼があったが、毎年冬を越しているのに今までの衣類はどのような衣類が、どんだけ必要なのか持参が必要な理由を教えてください。</p> <p>★状態の変化に伴い、着れなくなった衣類があり、直接衣類を見ていただくに納得していただく。説明が不十分だったことに対して謝罪する。</p>
	ご家族 より	<p>☆面会時に髪が伸びている事、をはなされ、「昔は綺麗にしていたのに」と言 整容に気を付けてほしい</p> <p>★コロナ対策として散髪中止していた旨、数日後に散髪予定日であることを</p>

【内容 ・ 主なものを抜粋】

特別養護 老人ホーム・ショートステイ	本人 より	<p>☆選択したカーディガンが縮んでいる。 元に戻してほしい。手編みの衣類の洗濯は注意してほしい。</p> <p>★手編みの衣類については、手洗い、手絞り徹底していく。</p>
	本人 より	<p>☆男の方が部屋に入ってきて怖い。男の方のフローアを替えてほしい。</p> <p>★認知症を患われていることを説明し、自宅に帰られる方であることをお伝え</p>
	本人 より	<p>☆おやつ時間に部屋で寝てしまい、起きたら、おやつがなかった。 同じことがないようにしてほしい。</p> <p>★おやつ時間に熟睡されていることがあり、職員間で情報共有を図り、おやつを確実に食べていただけるよう注意していく。</p>
	本人 より	<p>☆ズボンのポケットに入っていた財布をそのまま洗濯してしまった。 大事な物が入っているので取り扱いに注意してほしい。</p> <p>★手元にないと不安になる為、施設で預からず、本人に持っていただいて紛失、破損の恐れがあるものは、本人同意のもと施設でお預かりしていく。 洗濯の際は、ポケットに何も入っていないか確認徹底していく。</p>
	ご家族 より	<p>☆面会時や写真を見るといつも同じ服を着ている。 いろいろな服を着させてほしい。</p> <p>★衣類の交換はしているが、着やすい衣類を選んでしまうため、同じ洋服が着やすい服、サイズがあっている服を今一度準備いただいた。</p>
デイサービス	ご家族 より	<p>☆デイサービス利用日であるのにいつもの時間に迎えに来ていない。 遅くなるなら連絡を入れてほしい。</p> <p>★玄関に感染セットをおいて置き、送迎担当者は感染セットを持っていく事で送迎漏れを防いでいく。他部署への応援依頼は、当日、電話にて確認してい</p>
グループホーム	ご本人 より	<p>☆車椅子を乱暴に操作する職員がいる。 優しく押してほしい。</p> <p>★声掛け・確認行いながらケア行っていく。</p>

	ご家族 より	<p>☆汗かきで皮膚疾患があるのに、機関誌に移っている写真を見ると記事の暑い衣類ばかり着ている。 薄手の衣類を着せてほしい。</p> <p>★どうしても本人が着替えてしまわれるため、薄手の衣類を着ていただける、声掛けを行いながら、発汗を抑えていく。</p>
--	-----------	--

【内容 ・ 主なものを抜粋】

居宅	ご家族 より	<p>☆毎月のサービス利用確認だけでなく、もう少し訪問して話を聞いてほしい。</p> <p>★プライドもある方であり、あまり突っ込んだ話は避けてきたが、困っていること世間話などをする事で信頼関係を築いていく。</p>
----	-----------	--

--	--	--

【内容 ・ 主なものを抜粋】

--	--	--

--	--	--

【内容 ・ 主なものを抜粋】

--	--	--



いるが、

確認しながら行う。

っていく。

のか

うしたのか

ことで

葉聞かれる。

お伝えし、了承いただく。

えし、了承いただく。

いた。

重なってしまった。

く。

よう

ことがなくても





