

## 平成 27 年度 苦情受付内容及び対応経過・結果についての一覧

(期間：平成 27 年 12 月～平成 28 年 6 月)

事業区分	苦情等の内容	対応経過と結果	反省と今後の課題	第三者委員の意見
特養	入居者の義歯が紛失。紛失は施設の不手際である。また、義歯の再作成の完成が遅いと、苦情を受ける。	義歯を紛失した翌朝、当番介護員全員で探したが発見できず。3 日後の歯科往診日に義歯の作成を依頼。 苦情受付後、担当歯科医から治療方針と義歯が出来るまでの期間等を、直接家族に説明し納得していただいた。	ごみ箱の中身を捜索が遅れ、ごみの収集が終わった後だったので、迅速な捜索が必要である。 初回の歯科往診時に、義歯ができるまでの期間等を、家族に連絡することが必要であった。	今後、毎日ごみを捨てる時は、中身の確認をすべきである。 夕食の後、口腔ケア後職員が義歯を預かり保管すべきである。
短期入所	① 送迎時間について。 以前に比べ、入所時間が遅くなり、退所時間は早くなっていることが不満である。  ② 居室利用時間について 以前は、退所日の 15～16 時頃まで居室利用ができたが、最近では居室利用時間が早まったの	最近、自宅が施設から遠くへ引っ越しされたことと、他利用者の入所状況により、送迎時間が変更になったことを説明し、了承を得る。  他利用者の入所退所の状況により、居室片付けが早まる場合があることを説明し、了承を得る。	利用者家族への事前の説明が不足であった。 デイサービスとショートステイとでは、送迎時間が変わることの説明を徹底する。  利用者数増加に伴い、退所日の午後から新たに入所される方がいるため、利用者には負担をかけてしまう課題が顕著になっ	送迎時間の変更については、その日の利用者の送迎ルート、距離、人数などにより変わるので、事前によく説明し了解を得て欲しい。  利用者及び家族への説明を徹底すること。

	<p>で、その理由を説明願いたい。</p> <p>③施設を利用したのち、臀部に皮むけができ、施設の対応について苦情が発生。</p>	<p>施設ではベットは低反発マットを使用、車椅子のクッションも比較的除圧効果のあるものを使用しているが、自宅と同等のクッションの準備は整っていないことを説明。</p> <p>今後、除圧やポジショニングに注意することで、家族からの了承を得る。</p>	<p>てきている。静養スペースを確保などの対応が必要。</p> <p>ポジショニングの方法やタイミングを検討し、毎朝のミーティングでの周知徹底を図る。</p>	<p>使用マットの工夫、および施設内の対応を、家族に詳しく説明する必要がある。</p>
通所介護	<p>送迎車の駐車場乗入に関する苦情。</p> <p>前日に雪が降り、自宅前の駐車場の除雪が一部しかできなかった。車で雪が固められると除雪が困難になるので、送迎車は駐車場手前で止めて欲しかった。しかし、今回の送迎車は家族に確認しないで、駐車場に乗り入れてしまった。送迎担当職員の配慮が足りないと、苦情を受ける。</p>	<p>役席が訪問し謝罪する。</p> <p>担当した職員の対応にも気分を害した模様であり、今後十分に配慮することを約束し、了承を得た。</p>	<p>雪道で交通状態が悪く、時間の制約により送迎担当職員に心の余裕がなかったため、今回のトラブルが発生した。</p> <p>職員への注意喚起・確認の大切さを周知徹底する。</p>	<p>利用者の安全のために、なるべく自宅近くに送迎車を止めるのは当然である。しかし、いつもと違う状況の場合は、家族に確認してから対応するのが良いと思う。</p>