

令和5年度(R5.4/1-R6.3/31)苦情報告書

申し出人

No.	受付日	発生日	本人	家族	代理人	その他	苦情分類	苦情内容	対応内容	説明のみ	施設長	第三者委員	その他	継続中	第三者報告	
1	R5.6.2	R5.6.2	1				7	ショートステイ送迎時に、送迎車が駐車時にウインカーを左右逆に出していた為、近所の方に注意を受けた。	担当ケアマネが家族と面談をし、駐車時はウインカーでは無くハザードランプをつけていたと確認し説明をした。					1	1	
2	R5.6.16	R5.6.16	1				4	ショートステイ利用後に左腕に皮下出血があった。毎回、同じ場所同じ様に皮下出血があり、職員が腕を握んで出来たのではないのか、原因を知りたい。	皮下出血を防ぐ介助方法を検討中と説明。その後、上腕式血圧測定器が原因の可能性あり、今後は手首での測定を行う。	1					1	
3	R5.9.15	R5.9.15	1				1	・毎回面会の後に職員数名に囲まれた。 ・帯状疱疹になった時に直ぐに受診に連れていかなかったのはなぜか。	傾聴。今後もどのようなケアをしていくのが良いかを、会議をしながら検討をしていくと伝えた。					1	1	
4	R5.9.23	R5.9.23	1				1	・母の暴言は施設職員の仕事に支障をきたしていると言われた。何か言われるのは、その職員にも原因があるのではないか。	傾聴。後日施設長との面談を希望され予定した。						1	1
5	R5.9.28	R5.9.28	1				1	・家族の情報を業務連絡として他職員に伝える必要があるのか。 ・上の者と相談する等の言葉を家族に言うのは、プレッシャーを与えていると感じる。やめて欲しい。 ・以前17:30まで施設に来るようと言われていたが、日程調整についてはお互い譲り合っていくべきではないのか。	傾聴。		1					1
6	R5.10.3	R5.10.2	1				1	・ショートステイを利用しているが、返却し忘れがあった。毎回持参物についてチェックをしているのにそんな事がおきるのでしょうか。 ・ショートステイでの財布や現金を事務所で預かってもらった際に返却は直接渡してもらい確認をしていたのに、今回はバックの中に入れており自宅に到着後に気が付いた。トラブルがおきないように、直接返却をして欲しい。	謝罪をし、「今後気を付けます」「次回はお互いに確認をしながら、本人へ直接返却をします」と返答をした。	1					1	
7	R6.2.14	R6.2.14	1				1	・職員に眼鏡を取って欲しいと頼んだら、職員より「自分で取って下さい」との言葉があったとの訴えだった。その様に言われてびっくりした。他の職員に同じ事を頼んでも介助をしてもらっている。	傾聴し、嫌な思いをさせてしまった事を謝罪した。	1						1
8	R6.3.31	R6.3.31				1	7	・桑折町住民より桑折警察署に電話が入った。その住民によれば、施設の車にクラクションを鳴らされたとの訴えだったとの事。危険のない穏やかな運転を心掛けて欲しいとの話あり。	謝罪し、施設長にも報告をしますと伝えた。		1					1
10																
11																
12																
13																
14																

報告数 8件

- 1.職員接遇 (5件)
- 2.サービス (0件)
- 3.利用料金 (0件)
- 4.説明不足 (1件)
- 5.被害損害事故 (0件)
- 6.権利侵害プライバシー(0件)
- 7.その他 (2件)

3 2 0 1 2 8

No.1~7 令和5年10月19日 第三者委員に報告
No.8 令和6年 7月 5日 第三者委員に報告