

平成27年度 各施設の苦情について

事業所名	苦情内容	対応策
伽の里	転倒後の連絡対応が遅くなっ てしまい、指摘を受ける。	連絡が遅くなってし まった事を謝罪する。併せて、 職員に日中、夜間問わずに緊急 時の連絡方法の再確認をおこ なう。
伽の里ショー トステイ	利用後に腕に内出血が出来て いると家族さんより指摘あ り。	ご本人の生活状況をケース記 録をもとに検証を行い、各職 員からも聞き取りを行うが腕 の内出血の報告はなかったこ とをご家族にお伝えする。 後日、内出血は別のサービス で出来たものと判明。しかし ご家族さんはサービスについ て、不安をお持ちみたいなの で、利用中のケアについて、 情報をまとめ、担当CMととも にカンファレンスを行う。 家族の想い等も含 め、ケア方法・ご本 人の状態などをまと めた表をスタッフ・ CM・家族に三者で共 有する。
伽の里ショー トステイ	トイレにて転倒。右大腿部骨 折。ご家族よりトイレ中の見 守りはどのようにしていたの かと問われる。	トイレ対応した職員から聞き 取り。便座に座ったのを確認 し、トイレのドア越しで待機。 そのため対応が遅れた旨をご 家族に伝える。 また市の介護保険課へ事故報 告を行う。 病院退院前に、ご家族・担当 CM・スタッフ三者でカンファ レンスを行う。

		<p>次回ご利用の際に本人の状態・病院でのリハビリや生活の様子を確認し、またご家族の希望も含めたケアマニュアルを作成し、スタッフに周知してもらい、事故再発防止に努める。</p>
<p>高齢者総合ケア 福祉施設ふたば の里</p>	<p>入居者のターミナルケアについて、ターミナルケアを行うにあたってのリスク説明が不足していること、ご家族の意思確認が不足していること、職員の対応や態度についてご家族より苦情を頂く。</p>	<p>苦情内容をお聞きし、求められる資料を作成。当該職員、関係職員と対応について再確認。以後のターミナルについては、ご家族の意思の把握に努め・囑託医とも密に連絡をとって状態変化の度に意思確認を行っている。またその都度リスクと選択肢を説明し内容を記録に残すよう対応。</p>
<p>地域密着型小規模特養 しのべの里</p>	<p>いつも面会に行くと歯に食べかすが溜まっている状態である。朝・昼の食後は「うがい」のみで就寝前は歯磨きをしてくれているようですが虫歯もひどくなっているようです。スタッフにはいつもよくしていただいて感謝しているのですが、口腔内が不潔であると誤嚥性肺炎になるリスクも高くなるし自分の歯が残っているので大事にしたい。</p>	<p>ユニット会議にて口腔ケアについて話し合いました。現状では朝・昼の食後の歯磨き介助が行えていない。本人もあまり歯磨きに対して積極的ではないので念入りな口腔ケアが行えなかった。今後は本人にも納得していただき朝・昼・夕食後は歯磨き（ブラッシング）などの介助を実施していきます。協力歯科医院とも連携し治療していきます。口腔ケアについてユニットリーダーには外部研修として「口腔ケアについて」研修を受講しました。</p>
<p>虹保育園</p>	<p>平成27年5月22日（金）20：15 40歳くらいの男性 ・翌日10周年記念式典で叩く職員</p>	<p>迷惑をかけたこととお詫びをし、今後気を付ける事をお伝えする。</p>

	<p>による太鼓の練習をしていた。10分ほど、練習をしたところで男性が訪ねてこられた。</p> <p>遅い時間に太鼓の音を出すのは非常識である。こんな時間に太鼓をたたく名はやめてほしいとの注意があった。</p>	<p>(反省)</p> <p>時間が遅くなっていたことに、もう少し配慮すべきであった。窓を閉めていたので、音の漏れは緩和されている</p> <p>と思っていたが、近隣に響いていたことに気が付くべきだった。</p>
南よの虹保育園	<p>園児だけの遠足に、一部保護者が参加した事への他保護者からの苦情</p> <p>(遠足の目的は、1年間一緒に過ごした友達・先生とのお別れの思い出作りで、保護者の参加はありません。各年齢により行先が異なります。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担任は事前に一部保護者の参加を把握していたが、放置していた全職員に、報・連・相の徹底を伝える</li> <li>・保護者への周知方法を確実なものとし、行事の目的・注意事項を誰もが理解できる内容にする</li> </ul>
にいぞ虹保育園	<p>隣のマンション住居者より</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園庭で遊ぶ園児の音が大きすぎるさく感じる</li> </ul> <p>・トイレから園児にかける職員の話が聞こえて食事時に不快感がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園庭やテラスで遊ばせる時は園児の音が奇声にならないような遊び方の工夫を考えた。</li> <li>・クラス別に(少人数にして)園庭に出て遊ぶようにした。</li> <li>・近隣の公園を活用するなどの対応をした。</li> <li>・トイレの窓は閉めて使用をするよう指導をした。</li> </ul>