

平成 30 年度後期（10 月～3 月）苦情受付状況

施設名：特別養護老人ホーム かたくら明和園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
平成 30 年 10 月	<p>（ご利用者様家族より）</p> <p>「面会の度にトイレトペーパーを持参しているが、別の職員から『足りないときは買わせてもらっても良いか』との話があり、腑に落ちない。」との申し出がありました。</p>	<p>本来、トイレトペーパーは施設負担であるが、ご利用者様の使用の頻度の多さからご厚意で持参いただいている経緯について感謝を伝えつつ、配慮不足であったことについて謝罪をしました。</p> <p>ご本人様の尿漏れに対する不安感からトイレトペーパーの使用量が増加していることを報告し、今後は不安感が軽減できるよう大きめのパットを使用し、ご本人様用のトイレトペーパーの在庫がなくならないよう管理をしていく旨を伝え、了承をいただきました。</p>
平成 30 年 10 月	<p>（ご利用者様家族より）</p> <p>「母から『名前はわからないが、お風呂やトイレの時に車いすから椅子へ乗り移る介助を勢いよく行う職員がいる。』と言われた。認知症といっても繰り返し言っていることだから嫌な思いをしていることは本当だと思う。」と申し出がありました。</p>	<p>ご利用者様に不快な思いをさせてしまったことに謝罪をしました。職員間で、ご利用者様の身体状態を共有し、介助方法について対応を統一することをお伝えし、了承をいただきました。</p>

施設名：短期入所 かたくら明和園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
平成 30 年 11 月	<p>（ご利用者様家族より）</p> <p>「夕方の薬が残っていたけれども、何で飲んでいないのか連絡帳に書いていなかった。」と申し出がありました。</p>	<p>ご利用者様が、服薬予定時間にすでに眠られていたため服薬できなかったことを説明し、連絡帳や送迎時にお伝えしなかったことについて謝罪をしました。</p> <p>服薬中止となった場合、その理由を連絡帳に記載をすることを職員間で統一をしました。</p>

施設名：認知症対応型通所介護 デイサービスセンターかたくら

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
平成 30 年 11 月	<p>(ご利用者様家族より)</p> <p>「お迎え予定時刻は聞いていたが、遅れるならもっと早く連絡が欲しかった。」との申し出がありました。</p>	<p>遅れることを事前に連絡をしていなかったことについて謝罪をしました。今後は、道路状況等で到着が遅れる場合は事前に連絡することを伝え、了承をいただきました。</p>