

平成27年度前期（4～9月）苦情受付状況

施設名：特別養護老人ホーム 富士楽寿園

時 期	内 容	回 答（対 策）
平成27年4月	（ご利用者様より） 朝食の時、ご自分の部屋で食事をされるご利用者様から、「お茶とおしぼりを何度言っても配ってもらえない。私を除け者に行っているのか。何とかしてほしい」と生活相談員に訴えがありました。	ご利用者様に不手際をお詫びし、了承をいただきました。 今後は職員がお部屋に伺い、お茶とおしぼりを用意してから食事を提供していくことにしました。
平成27年4月	（ご利用者様より） 深夜、男性ご利用者様から「同じ部屋の人がかうさくて眠れない」と夜勤職員に訴えがありました。	ご利用者様のお部屋（4人1室）に伺い、状況を確認してからベッド毎のカーテンを閉め、休んでいただきました。 （夜間の不眠が続いている）同室の方にも日中の活動と生活リズムの確認を行い、皆さまが穏やかな睡眠時間を迎えられるように支援しています。
平成27年4月	（ご利用者様より） 夕食後、女性ご利用者様から、「今日はお風呂を出た後に、羽織るものを着させてもらえなかった。昼間は良かったけど、夕方になって寒くなってきて…。でも職員さんは皆忙しそうで、言うに言えなかった」と介護職員に訴えがありました。	配慮が無かったことをお詫びし、上着を羽織っていただきました。また、ご利用者様と確認しながら居室の温度設定を行いました。 ご利用者様から声を掛けられやすい雰囲気作りや思いやりのある支援について話し合い、職員間での共有化を図りました。
平成27年5月	（ご家族様より） 「今度の外出で着ていく洋服（ご利用者様が着る服）を確認しに来たが、昨年持ってきた夏服が、バッグごとそのままロッカーに押し込まれていた（衣替えをしていないとの指摘）。去年の担当者は『こちらで対応します』と言っておきながら今年の担当者は『聞いていない』と言っている」と管理者に訴えがありました。	衣替えが行われていないこと、昨年の居室担当から引継ぎが行われていないことについてご家族様にお詫びし、今後は衣替えの実施記録を作成し、介護リーダーがチェックを行っていくことをお伝えしました。 また、担当者の引継ぎについては、引継書の内容を介護リーダーと生活相談員が確認を行い、次期担当者へ大切な情報が正しく伝えていくことを職員間で確認しました。

施設名：特別養護老人ホーム 富士楽寿園

時 期	内 容	回 答 (対 策)
平成 27 年 5 月	<p>(ショートステイご家族様より)</p> <p>「ショートステイの利用希望日が通らないのは何故か。こちらも常連であり、緊急性もあるのに。もしかしたら入所をキャンセルしたためではないのか」とショートステイ窓口担当に訴えがありました。</p>	<p>ご家族様宅へ訪問し、ショートステイ利用希望日の調整について、今までは直接ご家族様と事業所とのやり取りの中で対応してきましたが、今後はシステムに従ってケアマネージャーを通してサービス調整を行うことで相互の行き違いの解消に努め、緊急時にはできるだけ対応することをご理解をいただきました。今回のご希望については理由を丁寧に説明を行い、希望が通らなかったことをお詫びしました。</p> <p>また、ショートステイの送迎でお伺いする時に、ご家族様とのコミュニケーションの時間を増やすようにし、信頼関係をつくれるよう努めています。</p>