

平成 27 年度後期（10～3 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 11 月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>昼食後に面会に来られた他のご家族様が、食事テーブルのふちの汚れを目にして「汚れたテーブルで食事をしたら病気になる」と話をしていた旨を職員に教えてくださいました。</p>	<p>ご指摘いただいた内容については、すぐに職員に周知徹底をしました。</p> <p>また、注意喚起の掲示をすることで全職員に通知し、消毒とチェックを行っています。</p>
平成 28 年 2 月	<p>（他事業所ケアマネジャーより）</p> <p>ショートステイの利用に関わることは、サービス調整を担うケアマネジャーが相談窓口になりますが、当施設職員はケアマネジャーを通さずに、ショートステイを利用されているご利用者様のご家族に対して直接ショートステイの利用方法を伝えてしまい、他事業所ケアマネジャーから、事実確認の電話連絡がきました。</p>	<p>今後のショートステイの利用に関して、必ずケアマネジャーを通すこと伝え、施設内担当者間での情報共有・ご家族の対応方法・個人情報の取扱いについて、職員研修を実施し、管理の徹底を図っていくことを確認しました</p>
平成 28 年 2 月	<p>（ご利用者様のご家族より）</p> <p>車椅子について、「下肢を動かさないとすぐ寝たきりになると思うので、今後はできるだけ足を使ってもらえるように考えてほしい」とのお話がありました。</p>	<p>ご要望に適いそうなフットレストを取り外せる車椅子を見ていただき、「このタイプならご自身で足を使って車椅子を動かすことができます」とご提示しました。ご家族様から「これがいいですね」と了承をいただきました。</p>
	<p>「この前面会にきたとき、服が食事の食べこぼしで汚れていた」とご家族様よりお話がありました。</p>	<p>食事に限らず、衣服が汚れていた場合は着替えて清潔を保っていくことをお伝えしました。</p>

<p>平成 28 年 3 月</p>	<p>(ご利用者様より)</p> <p>「朝食の介助を立ったまま行方職員がいる。自分もこの先あのようにされると考えると悲しくていられない。新しい職員が来たら同じことをされるのではないか」「忙しいのはわかるけど、なんとかしてください」というお話がありました。</p>	<p>ご利用者様に不快な思いをさせてしまったことを真摯に受け止め、職員にモラル・接遇について説明を行い、今後同じ事を繰り返さないように指導を行いました。また、全職員に掲示文書で注意喚起を促したことをご利用者様に了承していただきました。</p>
<p>平成 28 年 3 月</p>	<p>(ご利用者様より)</p> <p>「施設内のご利用者が逝去されたことを、誰も教えてくれない。同じ所で一緒に過ごしてきたし、心配していた。そういうことはしっかり伝えてほしい」というお話がありました。</p>	<p>ご利用者様が逝去された場合のお知らせの仕方についてはどのような形で行っていくかを検討し、その結果を報告しますとお伝えし、了承していただきました(現在検討中)。</p>
<p>平成 28 年 3 月</p>	<p>(ご利用者様より)</p> <p>「同室者のご利用者が、私が寝ているときに布団をめくってしまって困る」とのお話がありました。</p>	<p>間仕切りのカーテンが開いていたことによる事案であったため、閉めることで状況が改善しました。</p>