

## 平成 28 年度 苦情解決報告資料

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果・原因判断	改善内容
1	5月24日	<p>食事の際、ご飯をおにぎりにしてもらっていたが、先日面会に来るとお茶碗で出されていた。変更した経緯や説明もなく、職員に聞いても「分からない」と言われた。また、以前旅行に行った時も「行きます」という連絡だけで、その後連絡なく、旅行の写真を見てないので、聞いたが「分かりません」と言われた。多職種で協力・連携が取れていない気がしたので、しっかりと連携を取り、本人のことについて報告の連絡もしてもらいたい。</p>	その他	能古清和園 特養	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユニットでの細かな対応の変更を多職種で共有ができでいなかった。</li> <li>・利用者様の状態やユニットでの行事も含め、ご家族への連絡をこまめに行う習慣がなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各職種間での利用者様に関する情報の共有を図り、連絡する窓口を一本化する等の役割分担等の体制づくりを行い、各担当からこまめに報告する習慣を意識付けしていく。</li> </ul>
2	9月30日	<p>相談員がご自宅にお伺いした際に、キーパーソンより相談を受ける。内容については洗濯物が違う人のものがタンスに入っていたり、汚れたものがそのまま置いてあったりすること。忙しいことは重々分かっているのですが、本人の介護だけでなくそういったところにも気を配ってもらいたい。とのことであった。</p>	処遇関係	能古清和園 ショート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・洗濯物は畳んで名前別に仕分けする際またはタンスにしまう際に、名前を間違えてしまったことが考えられる。</li> <li>・居室内の整理整頓は担当職員によって意識の差があることが原因だと考えられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・洗濯物を仕分ける際は再度注意深く名前の間違えが内容にチェックしていく。</li> <li>・居室内の整理整頓に関しては、委員会を中心に見回り、各職種においても環境面での役割分担を明確に位置づけ、整理整頓の意識付けを担当職員、ユニットだけでなく施設全体で取り組んでいく。</li> </ul>

## 平成 28 年度 苦情解決報告資料

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果・原因判断	改善内容
3	10月9日	<p>預り金の明細に、何の連絡もなく、カラーボックス代として 700 円程徴収されていた。また、本人が着るものがなく、施設にあるものを着せてもらっているようだが、なるべく着せたくないし、新しい物を着てほしい。物を買ったという報告や足りていない衣類等の連絡位はしてほしい。また、面会に来た時に本人の最近の様子等の会話もしてもらえない。</p>	<p>処遇関係</p>	<p>能古清和園 特 養</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・預り金の徴収に関しては、同性の他利用者様の分を誤って請求したことが判明。</li> <li>・衣類に関しては、現場職員と相談員との連携がとれておらず、施設にあるものを着ていただいていたとのこと。</li> <li>・面会時の件は、他利用者様への対応のため、会話する時間が持てなかったとのこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お金に関する間違いは信用失墜する大きな原因となるため、今後このようなことが 2 度と起きないように、チェック体制を徹底する。</li> <li>・時間がない中でも一言二言の関りは可能なので、積極的に日頃からのご家族様とのコミュニケーションを取り、関係性を大事にしていく。</li> <li>・ご家族様との連絡体制が円滑にできるよう、現場職員と相談員及び事務員との連携を密に図っていく。</li> </ul>