令和　４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	8月16日	ショートステイ退所後、荷物を確認するとズボンの下に履く肌着がバッグに入っていなかったとのこと、バッグの中の荷物も乱雑になっていること、ご利用者様ご本人から着替えをしていないと聞いたがどうなっているのかとおっしゃられる。	処遇関係	能古清和園 ショートステイ	担当職員とユニットリーダーに確認した結果、肌着に関しては再度確認し、後日別場所で発見され郵送する。バッグの中の荷物が乱雑であった件に関しては、退所手続にあたった職員に確認するも心当たりがないとのこと。着替えに関しては、利用期間中入浴を複数回実施しておられるので、その都度着替えられていることを確認。	荷物の管理に関して、対応した職員によってバラツキが出ないように再度担当職員にはショートステイ入退所業務の研修をすることを決める。同時に接遇面に関してもリーダーから担当職員へ注意を促していく。
2	9月16日	ショートステイ利用中転倒され、骨折の為入院となる。その後保存的治療により退院となり、ご家族様が付き添って再入所される。その際居室までの付き添いを希望されるが、コロナ禍による面会制限中の為居室までの付き添いをお断りしたが、ご家族様としてはご納得いただけず、今回の転倒事故後の対応も含め、施設に対して不信感があるとおっしゃられる。	処遇関係	能古清和園 ショートステイ	担当職員へ確認後、施設長、相談員にて居室まで付き添えない旨を説明し、ホームページやパンフレットを使用して館内の状況を説明する。転倒時の状況説明のみで正式な謝罪がなかったこと、入院後のフォローやご家族様の心情への配慮が足りなかったこと、入院から退院までの間病院へ状況確認など連絡等の配慮がなかったことなどにより、施設に対する不信感が高まったのではないかと思われる。	協力病院へ入院の際は退院までの間病院と連携し、こまめに状況報告などをご行い、御家族様の心情に配慮した対応をとるように心がける。また、入院が伴うような重大な事故が発生した場合は、必要時に御家族様宅へお伺いし、事故の説明並びに謝罪をするよう対応していく。

3	10 月 29 日	夜間救急搬送時の家族連絡の際、第１連絡先である長女様ではなく、奥様に連絡した。その後、長女様より事前に何かあれば奥様ではなく長女様に連絡してほしい旨を施設に伝えていたにも関わらず、なぜ奥様に連絡したのかとおっしゃられる。	処遇関係	能古清和園 入所	調査した結果、カルテ及び記録システムにおいては連絡先の書き換えは実施できていたが、救急搬送をする際に使用する救急シートの内容変更が出来ておらず、救急搬送対応職員が更新前の救急シートを見て、誤って奥様に連絡したことが確認できた。	御家族様へ連絡する際は、記録システムまたはカルテの診療録を確認してから電話するように手順を変更した。また、救急シートは救急隊へ渡すものなので、内容の変更時はその都度書き換えをして最新の状態にする。
4	11 月 24 日	御家族様へ荷物を返却した際に、衣類などを入れた段ボールの中が綺麗に整頓されておらず、他利用者様の荷物も混じっていたため、後日娘様よりご連絡があり、発覚する。	処遇関係	能古清和園 入所	調査した結果、返却する際に担当部署の職員が中身を十分に確認せず、空きベッドを利用したご利用者様の荷物まで詰めていたことを確認する。	空き部屋を利用する際は、入院されたご利用者様の荷物は事前に確認し、まとめて保管する事、荷物をまとめる際は名前の記入確認とお返しする前に再度ダブルチェックを行うことを徹底する。

※　令和　５年　３月３１日　現在