

2019年4月～2020年3月

部署	苦情内容	対応
入居	介護計画について、あまり面識のない担当者から一方的なメールがあった。	ご家族へ配慮が足りなかったことをお詫しました。今後は、ご家族との連絡については、ご家族との関係を考慮し、内容に応じて直接のご相談や、電話対応など、連絡方法を適切に選択することを担当者と確認致しました。
入居	足の水虫が悪化している。顔拭き、爪切り等の基本的な介護、観察ができていない。	ご本人、ご家族様に不快な思いをさせてしまったことに謝罪しました。基本的な介護、観察について現場職員と再点検、再確認を行いました。今後、基本的な整容の介護、観察を徹底していきます。
入居	面会に訪れた際、多量に尿失禁しており、衣類、寝具まで汚染していた。定期的な排泄介助ができていないのか。	事実関係を確認すると、深夜から当日の午前中までの時間帯で、排泄の確認がされていないことが判明し、ご家族様に謝罪しました。入居者様の状態に合わせて、排泄の誘導、介助することを徹底するようにしました。
入居	嚥下障害のある入居者に粉状の薬を、そのままの状態で飲ませた。誤嚥した。	粉状の薬などの摂取介助方法が適切でなかったこと、ご本人に苦しい思いをさせてしまったことについて、謝罪しました。
短期入所	起き上がりの介助の時に腕を引っ張られて痛みが出た。既往で首の手術をしているのに、首に腕を回して起こそうとされたこともある。	起き上がりの介助について、介助方法に問題があったこと、又既往について、十分な情報共有ができてなかったことについて謝罪しました。基本的な起き上がりの介助方法、情報の共有について確認しました。
投書	玄関ホール、廊下の温度管理ができていない。寒い。2重窓にするなどの対応を取って欲しい。	<p style="text-align: center;">回 答</p> <p>当施設に來られたとき、施設内の寒さに不快な思いをされたこと、ご利用者の身体管理について、心配をおかけしましたことをお詫び申し上げます。玄関ホール～1階廊下については暖房を使用しています。温度が設定温度以上のとき、夜間については暖房が切れること、必要に応じて換気も行うため、温度が下がることがあることはご承知いただければと思います。又、施設建物の構造上、玄関から廊下まで遮断されるものがないこと、窓が多いことも外気温の影響を受けやすい状態であることは否めません。ユニット入り口の戸をできるだけ閉めてユニットの室温を保ちつつ、ご利用者様が、廊下等に出られるときは、羽織物を1枚多く勧めるなどさせていただいています。今後も、廊下等の温度を確認のうえ、適切に冷暖房を使用してまいります。2重窓等、断熱、遮熱対策についても適宜検討してまいります。ご理解の程よろしく願い申し上げます。</p>