

平成27年度苦情解決第三者委員会苦情内容報告

施設名	申出日	申出者	受付者	内容	検討事項と対応内容
特別養護老人ホーム嵐山寮 ショート・ステイ	平成26年12月11日	ケアマネジャー	相談員	夜間、歩行器ごと転倒され自分で湿布を貼り 帰宅後分かる。職員は把握していなかった。 居室が寒かった。	翌朝だけでなく、お帰りの際に再度尋ねるようにする。 居室の室温確認を行う。
嵐山寮居宅介護支援事業所	平成26年10月7日	家族	ケアマネジャー	訪問看護も導入して入浴介助することが担 当者会議で決まっていたが調整が遅れた。	調整が遅れた経過をご利用者にも都度連絡する。サービス開始前 に訪問し、決定事項と状況を文書にして丁寧に本人と家族に説 明する。
小規模多機能施設さかの	平成26年10月6日	家族	ケアマネジャー	泊り利用中に上義歯を無くされる。12日間で 義歯を作成した。	各所を捜したが見つからなかった。今後は、専用の「口腔ケア セット保管ケース」の中で全員分収納して管理し、スタッフの みが取扱うことで紛失を回避する。
小規模多機能施設ひろさわ	平成27年6月18日	飲食店の店員	介護主任	回転寿司の精算において13名分のレシート を個々に作成中、待っていた職員の声の大き さ等で店員から苦情があった。	職員の接遇指導を徹底する。 精算中にご利用者にも先に車に乗ってもらい、落ち着いて支払い を行う。
嵐山寮特別養護老人ホームうたの ショート・ステイ	平成26年11月1日	家族	相談員	1週間の入所中、転倒が繰り返しあり、連絡 の遅れと対応の不備があった。	職員間での連絡は記録と介護職員から相談員に口頭で連絡をす る。情報の入手依頼を入所直後から行う。
嵐山寮居宅介護支援事業所うたの	平成27年7月19日	家族	ケアマネジャー	デイサービスの機能訓練指導員退職の連絡 が出来ていなかった。機能訓練をしていない ご利用者の状況確認が不十分であった。	法人内事業所間の情報共有を十分に行う。 モニタリング時の実績入力手続き時にご利用者の状況確認をす る。専門的なリハビリが必要かどうかを機能訓練指導員が専門 的に評価する。

※平成26年4月1日より平成27年7月31日までの苦情内容となります。