

受付日	平成28年8月30日
受付時間	14時00分
相談者名	介護支援専門員（他居宅介護支援事業所）
相談経路	施設来所時
主 訴	<p>職員の接遇について</p> <p>施設来所時に担当ケアマネ（他事業所）より指摘を受ける。</p> <p>* 施設で行われた夏祭りの際に、他のご利用者へは声をかけていたのに、私たち家族には、何の声かけもなく、帰りも送ってもらえなかった。</p> <p>* 家族全員が久しぶりの外出を楽しみにしていたのに、とても残念であった。</p> <p>* 既述した内容を担当のケアマネが自宅を訪問した際に、ご家族から言われたので当事業所の職員に伝える。</p>
対応職員	生活相談員
対応の経過	<p>* 平成28年8月30日 14時30分 ご利用者宅へ入電し、謝罪する。</p> <p>* ご家族からは「とても残念でした。他の方は大変良くして頂いているのに、うちのだけね。職員さんもみなさん忙しいでしょうから、仕方ないですね。主人がお世話になりますが、よろしくお願いします。」話があった。</p> <p>* ご家族やご本人が不快な思いをしてしまったこと、こちらもご家族が思うような声のかけ方や振る舞いできていなかったことを謝罪し、今後は同じような出来事がないよう注意して行くことを説明する。</p> <p>* 平成28年9月1日 8時30分 申し送り時に職員間で確認。 朝の送迎時に再度ご家族へ謝罪する。</p>
今後の支援	<p>① お客様の求めているサービスに答えられるよう、親切で丁寧な対応を心がけながら職員ひとりひとりが工夫や想像力を発揮して、良いサービス提供ができるように取り組んでいく。</p> <p>② ご家族からの声を真摯に受け止め、事実確認を行った上で、信頼関係が保てるよう配慮しながら、丁寧な説明を行うようにする。</p>

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。  
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容  
の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。  
ご理解の程よろしくお願い申し上げます。



受付日	平成28年6月19日
受付時間	16時30分
相談者名	特養ご家族
相談経路	面会時 口頭で
主 訴	<p>エアコンの機能について</p> <p>面会時に口頭で指摘を受ける。</p> <p>* ご利用者居室に設置しているエアコンについて、いつも除湿になっているが、テレビ番組で「除湿設定であると脱水になる」と話していたが大丈夫なのか？</p>
対応職員	生活相談員
対応の経過	<p>* 平成28年6月19日 16時30分 ユニット職員に確認したところ、常に除湿にしている事実はなく、その時の天気や気温などによって使い分け（設定）をしているとのこと。</p> <p>* 同日 インターネットで検索し調べたところ、エアコンにはコンプレッサー式とデシカント式があり、デシカント式は脱水になる可能性があるとの記載があった。</p> <p>* 当施設に設置されているエアコンのメーカーへ問い合わせたところ、当施設のものはコンプレッサー式であることが判った。</p> <p>* 平成28年6月20日 午前中 事実確認とメーカーに問合せをした結果について、ご家族に入電し説明する。 また、今後についても除湿や冷房、暖房などの機能は使い分けを実施し、居室の温度や乾燥度合などを必ず確認することも合わせて説明する。</p>
今後の支援	<p>① 既述した説明のように、今後も除湿や冷房、暖房の使い分けを行い、ご利用者が心地よく過ごせる環境づくりに配慮する。</p> <p>② ご家族からの声を真摯に受け止め、事実確認を行った上で、信頼関係が保てるよう配慮しながら、丁寧な説明を行うようにする。</p>

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。  
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。  
ご理解の程よろしくお願い申し上げます。



受付日	平成27年11月11日
受付時間	13時00分
相談者名	デイご利用者
相談経路	意見箱内投函
主 訴	<p>食事の支度時のこと、昼食のことについて</p> <p>意見箱への投函により指摘を受ける。</p> <p>* 今日しみじみ感じました。お汁がもう少し温かいといいな。</p> <p>* 食事の支度の時は髪の毛は結んでほしい。</p> <p>* サヤエンドウが小さくて気持ち悪い。</p>
対応職員	施設長 副施設長 居宅主任 デイ介護職員 管理栄養士
対応の経過	<p>* 平成27年11月11日 13時30分 メモ紙での投函、無記名であるため、筆跡から居宅のご利用者である可能性が高くどなたの投函であるのかを推測し判断する。</p> <p>* 同日 上記推測から、デイ介護職員、管理栄養士等職員と、当日の昼食時の様子について事実確認を行う。</p> <p>* 当日の昼食献立はかき玉うどん。 冷凍麺を加熱し、器に盛り付けた物が配膳車に入っており、そこに温かい汁をかけて提供するが、汁をかけた際に、麺が冷め始めているため、どうしても汁の温度が下がってしまう。</p> <p>* 職員の髪の毛について デイ・ショートの女性職員については、配膳時にエプロンを着用し、髪の毛もしほり、手袋やマスクも着用している。</p> <p>* 鶏肉とえんどうの塩炒め ご利用者が食べやすいように、又誤嚥等しないように、サヤエンドウについては刻んで提供されていた。</p>
今後の支援	<p>① 温かい汁（特に麺類提供時の汁）については、給食会議等でご利用者からの声として、上記主訴を厨房職員や給食業務委託業者へ報告し、出来る限り改善できるよう施設側からの働きかけを行う。</p> <p>② 昼食の献立内容については、適時適温を徹底し、ご利用者が食事を美味しく食べることができるよう、厨房職員だけでなく、施設側としての提供方法の工夫、改善を行う。</p> <p>③ サヤエンドウについては、そのままの形態で提供すると、誤嚥したりかみ切れなかったりするご利用者もいるため、意図的に刻んでの提供となっていた。 食感や素材（野菜）の良さを引き立たせることも視野に入れて、献立打合せや給食会議等で、食事の見だりや印象も考えて検討していく。</p> <p>④ 無記名による意見箱への投函からの把握でなく、ご利用者への声かけや職員側からの相談等で、ご利用者が抱えている気持ちや考えを、口頭で相談できるような信頼関係を再度構築する努力をする。</p>

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。  
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。  
ご理解の程よろしくお願い申し上げます。



受付日	平成27年10月21日
受付時間	時刻不明
相談者名	デイご利用者
相談経路	意見箱内投函
主 訴	<p>昼食について</p> <p>意見箱への投函により指摘を受ける。</p> <p>* 今日のお昼 おさえどころがなく 美味しくなかった。</p> <p>* 果物はなまが食べたい。</p>
対応職員	施設長 副施設長 特養相談員 特養ケアマネ 居宅主任 デイ介護職員 管理栄養士
対応の経過	<p>* 平成27年10月21日 16時30分 メモ紙での投函、無記名であるため、筆跡から居宅のご利用者である可能性が高く どなたの投函であるのかを推測し判断する。</p> <p>* 同日 上記推測から、デイ介護職員、管理栄養士等職員と、当日の昼食時の様子について 事実確認を行う。</p> <p>* 当日の昼食献立はカレーライス。 推測した結果、投函したと推測されるご利用者については、カレー禁になっている ため、別献立（ハンバーグ）が提供されていたとのこと。</p> <p>* 昼食時の様子 全量ではないが、9割ほどは摂取しており、食事時には特に主訴のような話は無か ったとのこと。</p> <p>* 果物は生が食べたいということについては、今までも職員に話をしていることがあ り、特に缶詰などではない果物（生）が提供された時には、喜んでいただいていたこと のこと。</p>
今後の支援	<p>① 生の果物提供については、給食会議等でご利用者からの声として、上記主訴を厨房 職員や給食業務委託業者へ報告し、出来る限り改善できるよう、施設側からの働き かけを行う。</p> <p>② 昼食の献立内容については、適時適温を徹底し、ご利用者が食事を美味しく食べる ことができるよう、厨房職員だけでなく、施設側としての提供方法の工夫、改善を 行う。</p> <p>③ 無記名による意見箱への投函からの把握でなく、ご利用者への声かけや職員側から の相談等で、ご利用者が抱えている気持ちや考えを、口頭で相談できるような信頼 関係を再度構築する努力をする。</p>

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。  
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容  
の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。  
ご理解の程よろしくお願い申し上げます。



受付日	平成27年8月7日
受付時間	19時00分
相談者名	近隣住民
相談経路	口頭
主 訴	<p>室外機について</p> <p>近隣住民より指摘を受ける。</p> <p>* 夕方から夜にかけて、室外機なのか？音がうるさいのでどうにかして欲しい。</p>
対応職員	施設長
対応の経過	<p>平成27年8月10日 午前中</p> <p>近隣住民宅へ訪問し、謝罪と事情説明を行う。</p> <p>* 室外機の騒音の原因として考えられるのは、エアコン室外機ではなく、厨房の換気扇（換気と吸気）ではないか。</p> <p>現在、換気扇（排気口）については、換気機能のみ作動しており、吸気機能を使用していない。</p> <p>吸気フィルターは粗い網目状になっているため、使用すると外気と一緒にほこりや砂が厨房へ入り込んでしまう。</p> <p>換気と吸気のバランス調整を行うために、外気を一気に吸い込もうとした際に、音が鳴っているようである。</p> <p>新しいフィルターを設置し、騒音がなくなるように対策を講じる旨を説明し、謝罪した。</p>
今後の支援	<p>① フィルターは交換が必要のため、現在、業者へ依頼して見積中。</p> <p>近日中に設置予定。</p>

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。  
 個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容  
 の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。  
 ご理解の程よろしくお願い申し上げます。



受付日	平成27年7月23日
受付時間	不明
相談者名	近隣住民
相談経路	電話
主 訴	<p>間違い電話について</p> <p>近隣住民より指摘を受ける。</p> <p>* 近隣住民より、「きざきの郷ですか？」と間違えた電話が月に4～5回かかってきて困っている。</p> <p>* NTTへ相談に行ったが、「困っているなら、どちらかの電話番号を変更すれば解決できます」と言われたが、そこまでしても思い、きざきの郷へ相談することとした。</p>
対応職員	施設長 居宅介護支援職員
対応の経過	<p>平成27年7月29日</p> <p>近隣住民宅へ電話し、謝罪と事情確認を行う。</p> <p>* 居宅事務所へは、今のところ、対象となっている方と間違えてしまった電話はない。事情を伺うと、施設サービスや居宅サービスをご利用するご利用者、ご家族、事業者が「きざきの郷」と間違えてかけてきている様子であった。</p> <p>* 開設時（平成25年12月1日）より月に4～5回ぐらい間違い電話がかかってくるが、日中かかってくるが、夜間はないとのこと。</p> <p>* 近隣住民宅へ電話し、上記事実確認をした上で、ご迷惑をおかけしたことについて謝罪する。その際、居宅事務所の電話番号を再度しっかりと案内することを約束し、かけ間違いのないように、ご利用者や家族、事業者むけに再度、再度案内や通知を出すことを約束した。</p> <p>同日</p> <p>* 近隣住民宅を訪問し、改めて謝罪を行う。既述した内容を再度説明し、こちらからのお願いとして、間違えてかけてきた方の氏名などをメモしてもらうよう伝えた。</p>
今後の支援	<p>① 近隣住民も含め、ご利用者やご家族が心地よく過ごせるように、こちらで出来る限りの改善策を実施していく。</p> <p>② 他事業所やご利用者、ご家族への電話番号などの周知を図り、こんな出来事があったらというこも含めて、送迎時や会議時などに口頭でもお願いしていく。</p>

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。ご理解の程よろしくお願い申し上げます。

