

苦情解決報告の公表

事業所名	発生日	内容	改善結果
短期入所生活介護	H19.3.4	ケア内容に不十分なところがあった	情報の共有およびケアの統一を図り、再発防止に努める。
養護老人ホーム	H19.5.20	入所者のご家族より主食におかずを混ぜるのはやめて欲しい。	食事内容を説明し、本人への聞き取りを常時行い見守りながら介助を行う。
短期入所生活介護	H19.5.22	職員のモラル不足があった。	再度、諸規程の確認指導を行った。
通所介護	H19.8.30	身体状況が不調なのに野外活動をした。	ご家族と連携し、身体状況の把握、野外活動の了解を得るようにする。
介護老人福祉施設	H20.6.15	口の中に飴が入っていた。	このような事がないように、プリンやヨーグルトを食べて頂く。
通所介護	H21.4~9	ケア内容に不十分なところがあった。	緊急カンファレンスを行い、職員同士の統一を図る。プロである責任を自覚しサービスを実施する。
介護老人福祉施設	H21.10.19	服薬管理体制について	医務室で管理を行う。入院時は、処方された薬を全て持参する。入退院時はサマリーを作成し、情報交換を確実にする。
短期入所生活介護	H21.11.19	利用の際の職員対応について	受診の際の調整は、シヨート職員で行う。情報交換を密に行う。持参物の記名や確認を行い、間違いがないようにする。
	H22.4.13	ケア内容をしていなかった。	サービスの実施が確認できる体制を整えた。

事業所名	発生日	内容	改善結果
短期入所生活介護	H24.5.22	時計修理依頼後の職員対応について	軽率な言動に注意する。
養護老人ホーム	H26.8.17	時計修理依頼後の職員対応について	伝達を徹底し、複数人で対応する。
養護老人ホーム	H26.8.19	時計修理依頼後の職員対応について	理解が出来るように説明し、複数人で対応する。
養護老人ホーム	R2.5.6	車イスを使用していた利用者に対する声かけに不快な思いをさせた	速やかに謝罪し許しを受ける。また、研修を開催し職員の意識を高める。
養護老人ホーム	R2.5.12	強い口調で業務上の都合を言い不快な思いをさせた	速やかに謝罪し許しを受ける。また、研修を開催し職員の意識を高める。
養護老人ホーム	R2.5.13	透析日のため早めの朝食であったが、準備しなかった また、感染流行期における施設生活の不満の訴え	透析日朝食の伝達方法の改善を行う。また、感染流行期の外出制限の理解を得ながら、行事活動等の参加を促す。
介護老人福祉施設	R2.5.16	再び介護事故に遭われた入居者の家族より不満の訴え	速やかな謝罪と改善策の説明を行い、納得して頂く。