

(土肥ホーム) 苦情対応一覧 26年度

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	平成26年7月31日	利用者本人	食事サービス	①配食で届いた料理が献立と違う。献立を間違えないでほしい。 ②配食の味付けが薄く、ご飯のおかずにならない。どれも同じような味に感じる。ご飯のおかずになるような味付けにしてほしい。利用者が喜ぶ味付けにしてほしい。	①利用者に配る配食用の献立と調理職員用の献立に違いがあり、結果として利用者に配った献立と違った食事を届けてしまった。 ②調理過程に問題がないか、検食者や他の利用者へ異変がなかったか確認する。調理過程や他者から異変は確認できず。	謝罪とともに①については、事情説明と再発防止に向けて献立作成手順を見直すことを伝える。 ②については、取りあえずの聞き取り調査では異変がなかった事を伝え、今後調査委員会を立ち上げ同様の訴えがあるかどうか、また調理過程に不手際はなかったか、再度詳しく調査し、その結果を報告する事を伝える。
2	平成26年8月20日	利用者家族	菜の花ホーム	8月17日菜の花ホームに行き、入所の状況を確認したところ、入所の順番が申請をした時には2番目だったが、現在はさらに遅くなっている。介護度が軽い人から入所させている、退所した人と同じ介護度でなければ入れないとの説明があったが納得できない。入所の選考基準を教えて欲しい。	以前、入所判定会の結果として、転倒の危険性が高くグループホームの生活が困難な状態にある旨を家族に伝えたが、家族の強い入所の希望あり。そこで今後状態改善がみられたら、入所できる可能性があることを伝えたが、その際の説明不足により、結果として誤解と不満を抱かせてしまった。	入所基準や判定結果についての、説明不足に対して謝罪をする。グループホームの性質と入所基準について説明し、入所判定結果を再度丁寧に説明する。
3	平成26年11月27日	利用者家族	菜の花ホーム	・利用者本人宛にきた、郵便物を開封した状態で渡された。 開封しないでほしい。個人情報の取扱いを改めてほしい。 (その後の対応にも不信を抱いた。)	利用者本人宛の郵便が、菜の花ホームに転送されるように手続きがされていたが、その事を知らない職員が、菜の花ホームに来た郵便物と同様な扱いをしてた結果、開封してしまった。 また、そのことに対して謝罪することなく家族に開封した郵便物を返してしまった。 さらに、苦情対応についても、家族の期待に添う事ができず、不満を抱かせてしまった。	利用者本人宛の転送郵便の取扱いについて、内部研修会にてすべての職員に徹底する。 家族に対して、一連の不適切な対応にたいし謝罪し、再発防止に向けた対応の徹底について、家族に報告する。

4	平成27年3月16日	利用者家族	菜の花ホーム	ナースコールを有効に使えるようにしてほしい。緊急時呼べるようにしてほしい。	ナースコールがハンガーにかけてあり、使用できない状況にあった。また、なぜそのように対応しているのか、事前にご家族に対し、詳しく説明をした職員もいなかった。	対応の不備及び説明不足についてご家族に謝罪する。対応の改善について、内部研修会にて検討。現在のベット配置のままではナースコールを使用すると、転倒の要因にも繋がる為、再度居室内環境を見直し、ベッドの配置を改善。ご利用者にもナースコールの使用ができるよう、職員は練習を支援し、全スタッフで対応を徹底する。
---	------------	-------	--------	---------------------------------------	---	--