

令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
5月	【1】母は経管から胃に食事を流してもらっているが、流入している最中にオムツ交換や体位交換等、体の向きをかえるような援助していいのか？	長期ご利用者 ご家族	意見・ 要望	結果	以前病院での指導の中で原則行わないことが望ましいとご家族へ話があり、ホームでもそのような対応をとってもらうのが適切と感じられたとのこと。
				今後の 対応	ご要望の通り、日常的にめまいや嘔気のある訴えのあるご利用者でもあるため、流入時の体動介助は必要最低限とすることを確認する。
	【2】口の中のケアをいつもやっていたらと思うが、汚れた状態のハミングット(長い綿棒のようなもの)が居室に置いてあって、使い捨てではないにせよ、あの状態で再度使用してほしくない。	長期ご利用者 ご家族	意見・ 要望	結果	ハミングットの使用に関して棟に確認する。ひどく汚れが付かなかった場合は水できれいにすすいで水分を拭き再利用していたとのこと。 居室の洗面台にケア用品を常備していたが、清潔を保った状態ではなかった。
				今後の 対応	ご家族へ不手際をお詫びし、今後は使い捨てにする方法をとることを話し合った。
	【3】父はこれまでも自分で歩いて生活してきた。体調に併せての事とは思いますが居室にトイレが置いてあって車椅子で移動しているようだ。歩けなくなると困るので、早めに歩かせてほしい。	長期ご利用者 ご家族	意見・ 要望	結果	棟と看護師へ確認する。主はこの日の前日、一過性の意識消失と原因不明の臀部から下肢の痛みを話され救急で受診していた経緯がある。ご家族としては大事をとりすぎないようにとのお気持ちからの言動と見えた。
				今後の 対応	主の状態に併せ対応していく事。出来る限り元の生活環境へ早めに戻るよう援助する事確認した。
	【4】入所が決まって本日ここへ来たが、話ができるような人も少ないし、思ったよりも静かで賑やかな雰囲気を感じてきたのに不安だ。	長期ご利用者 ご家族	意見・ 要望	結果	報告を受け、ご家族、相談員、棟の係長でお話しを伺う。話をしているうちに表情も和らぎ「皆さん良く声を掛けてくれたし、だれが悪いわけでもないのだが、想像と少し違っていただけで、悪かったね」とお話しがあった。
				今後の 対応	入所されたばかりの不安等を考慮し、主への声掛けかかわりの強化や、他棟への交流もお勧めしていきホームでの生活に早く慣れ安心していただけるように努めていく事確認した。

# 令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
5月	【5】食堂の前の席の人が、背中をかいた孫の手をテーブルに置くが、時々自分のお膳に間違っのりてのりてがあり不快だ。	短期ご利用者 ご本人	意見 ・ 要望	結果	ご意見を頂けたことにお礼を述べ、不快な思いに対してお詫びする。「あんまりこんな事言いたくはないんだが、、、」と恐縮される。
				今後の対応	今後は孫の手は居室で使用してもらうこととし、車椅子の後ろの袋に入っているときは、職員が居室に戻して主にも話をする対応を職員間で周知する事とした。
	【6】本日入所となり、入所になったことはまだ親戚、誰にも教えていなかったのだが、先ほど、連絡があり、入所した事をすでに知っていた親戚がいて驚いた。自分が身元の引受人でもある為、家族として報告の順番や自分の立場もある。	長期ご利用者 ご家族	訴え ・ 不満	結果	確認すると、主の姉の担当ケアマネからの情報であったことが分かった。久しぶりの面会をとの気持ちからの連絡であったが、行き過ぎた対応であり、身元引受人のご家族への了承なしに行うべきことではなかった事、確認と指導を行う。
				今後の対応	今後の情報保持厳守をお約束し一定のご理解を頂くことが出来た。関連事業所、部署で今回のご意見を共有して理解し、対応徹底していく事とする。
	【7】自宅にホームの職員と思われる人が来て父と何やら話をしていたようだ。その際私(息子)も居間に居たし、挨拶はあったが、その他何の説明もなく勝手に家の中を座敷の奥の方まで見て回られかなり不愉快な思いをした。要件や名前等最低限の話はあって当然と感じた。	デイサービス ご利用者 ご家族	訴え ・ 不満	結果	施設長、施設苦情担当者、所属長、当該職員により、この件について確認を行う。デイサービスの職員が自宅でのリハビリに関して生活空間確認と理学療法士へ伝えるための情報収集、屋内写真撮影等で訪問したとのこと。事前に2回(1週間前と当日)ご自宅へも連絡を入れたが両日ともご本人が出られた。デイ職員としては家族間で話がされているものと思っていたが、息子様へ伝わっていなかった。また、訪問した際に来客があった様子で、息子様はその方とお話をされていたため、会話のタイミングを逃してしまったとのこと。
				今後の対応	施設長より、どういった状況があったにせよ、自宅へ伺った際は、挨拶と自分はどこから何をしに来て〇〇というものです。と名乗ることは必要不可欠であると指導あり。
				結果	施設長より、話し合いの内容を踏まえ息子様へ連絡し、確認の結果等を説明、改めてお詫びをさせていただく。今後、今回のような事がないように対応する事をお話しするとともに、息子さんへの連絡に関しては確実に電話または文書による通知を行っていく事でご理解を得られた。

# 令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
5月	【8】居宅担当ケアマネより、主のご要望に対して連絡あり。ショートステイで泊まりに行くと、結構早い時間から食堂に起きて下さいと言われ、食事が出てくるのを待っているが、配膳されてもぬるくなっていてそこが残念。との声あり。	短期ご利用者 ご本人	意見 ・ 要望	結果	関連棟(そよかぜ棟)の配膳時状況を棟職員、栄養士と確認する。他棟に比べ提供時の温度として適温の範囲内ではあるが若干冷めてしまう現状がわかる。今後は主に伺いを立てるなどして、レンジで温める対応も検討していく。また、居室から主をお誘いする声かけやタイミングに関しても主のペースで集合できるような対応とし、主に聞いて対応を統一することとしたい。
				今後の対応	今後食事の台車が廊下に出てくるタイミングから逆算して、他のご利用者よりは少しゆっくりめに声を掛ける事。また主が着席されたら、少し早めに配膳を心掛けることを話し合う。
6月	【1】面会にきたご家族より。 鼻から経鼻で栄養注入を受けているが、ミトンを装着していないようだ。かれこれ1時間もミトンをしていないことになる。管を抜かれてもしもの事があつたら大変なのでよろしくお願い致します。	長期ご利用者 ご家族	訴え ・ 不満	結果	確認すると、経鼻栄養を担当した看護職員のミトン付け忘れが解った。
				今後の対応	家族へ上記内容を伝えお詫びをする。今後、今回のような事のないように努めていく事お話しする。
	【2】ご家族より担当ケアマネへお話しあり。 今回父の骨折・入院とみなさんにはご迷惑をお掛けするばかりなのに、施設長さんもわざわざ病院まで来てくださり本当にありがとうございます。いつも良くしていただいて感謝しております。皆様へお伝えくださいとの内容。	短期ご利用者 ご家族	意見 ・ 要望	結果	頂いた言葉を受けて、更に充実した対応ができるように、各棟で確認する。
今後の対応				担当棟へ伝え、今後ご利用者ご家族に喜んでいただけるサービスの提供を心掛けていきたい旨話し合った。	
【3】ご家族より担当ケアマネにお話しあり。 今回のショートステイの利用を本人大変喜んでおり「知り合いの人に合わせてくれたり、写真を撮って持たせてくれたり本当に良くしてもらってうれしかった」と話されていたとのこと。	短期ご利用者 ご家族	意見 ・ 要望	結果	今後定期的に使えるなら、ショートステイをまたつかわせてほしいとの言葉もいただいたとのこと。	
			今後の対応	担当棟へ伝え、今後ご利用者ご家族に喜んでいただけるサービスの提供を心掛けていきたい旨話し合った。	

令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
6月	【4】先月末頃から気になっている、足の痛みについて、原因がはっきりしないが、何故病院へ連れて行ってもらえないのか？	長期ご利用者 ご家族	意見 ・ 要望	結果	原因の分からない右下腿部の激痛が2度あった。一度目は救急車で病院を受診しているが所見なしとの診断で帰所し、2度目は嘱託医師の診断を受け様子を見ていること。今後の症状によっては迅速に専門医を受診したい旨希望としてすでに嘱託医師に話してあること確認し、ご家族へも伝えご理解を得られた。
				今後の対応	すでに看護師の方で把握している情報を、タイムリーにご家族へお伝えしていく事が、不安の解消につながると思われる事例だった。今後活かしていきたいこと確認する。
6月	【5】入院中のご利用者、ご家族より、 ①順番が来たとき連絡をもらって家族としてとても喜んでいただけなのに、頭から「しかし、今の身体状態での受け入れは難しい」と言われた。 ②パスさせることが前提の話の進め方になっていて気持ちを害した。	短期ご利用者 ご家族	訴え ・ 不満	結果	お電話の後、直接施設に来てくださったため、施設長、担当相談員でお話しを伺う。実際に入院しておられる病院と連絡を取り、主の現在の身体状況を伺った所、医療的な依存度が高く、相談員のこれまでの経験や流れから判断しおはなしをさせていただいたこと、施設長や看護師から見ても受け入れがなかなか難しい状況であることを良く説明してご理解をいただいた。
				今後の対応	ご家族としては、順番が来たのなら何とか入所を、、、との思いからのお話だったが、施設概要や入院中の様子を踏まえ現状では施設利用対象ではなく、病院での加療が必要とご理解をいただくことが出来た。今後はよりご家族の側に立って気持ちに寄り添った対応を心掛けることを話し合った。
7月	【1】母は必要な時に右手にミトンをするので、そのせいもあると思うが、手が臭くなっている為、何とか方法は無いのか。	長期ご利用者 ご家族	意見 ・ 要望	結果	お詫びし、暖かい季節となってきたため、その原因も考えられるが、まずはこまめに清潔を保持できるよう対応することとした。
				今後の対応	手浴の実施及び、使用するミトンの素材も通気性の良いメッシュの物を使用することとし、朝の洗顔時、日中帯、夜間の3回手をきれいに拭くことを決めごととして対応を継続した。

# 令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
7月	【2】昨日日帰りのショートステイを利用したが、帰って荷物を確認したら、飲んでない薬が入っていた。持病に影響が無くて良かったが、今後このような事では困るので宜しくお願いします。	短期ご利用者 ご家族	訴え ・ 不満	結果	対応の不備をお詫びする。該当看護師へ確認する。昼食時の配薬に関して看護師同士お互いに自分以外の看護師が主の薬の対応をしていると思ひ込み漏れが発生してしまった事が解った。
				今後の対応	上記の内容とお詫びを看護係長よりご家族へ連絡する。今後今回のような事の無いように十分に気を付けて対応して行くこととお話する。
8月	【1】暑さのせい、脇の下が臭うし、赤くただれてきているようなので、対応してほしい。	長期ご利用者 ご家族	意見 ・ 要望	結果	すぐにお詫びをして脇の下を確認すると、皮膚がかっついている部分が少し赤くなっていた。ご家族がベビーパウダーを持参して下さった為、清拭を実施後はパウダーを使用して様子を見ることとなった。
				今後の対応	早めの対応であったため、すぐに改善の傾向が見られ軟膏薬等の使用も必要なかったが、今後も皮膚の状態に細やかに配慮行っていくこと確認する。
	【2】ショートステイの時に送って下さった職員さんに次のショートステイの確認をしたら、あさってと言っていたようだ。あさってという事は一日早く泊めてもらえるのかな。	短期ご利用者 ご家族	意見 ・ 要望	結果	電話での連絡の後、担当ケアマネへ確認すると、その予定はなく、しあさってからとのこと。担当のケアマネから確実な連絡を入れお詫びをさせていただく。
今後の対応				送迎担当の相談員へ確認する。ご家族から問い合わせがあった事も記憶しているが、その場でははっきり解らなかったのが、「はっきりとは分からないが、明後日かしあさってからだと思います」と伝えたとのこと。	
【3】これまで3つの施設を経験した中で、ここが一番食事がおいしいとお誉めいただいた。しかし、みそ汁の温度がもう少し温かいともっといいとお話もあった。	短期ご利用者 ご本人	意見 ・ 要望	結果	みそ汁の温度に関して栄養士と棟の職員に確認する。今回ご利用いただいた棟は、一番厨房からも近くの棟であるため、温冷配膳車の使用はしていない。	
			今後の対応	今後は着席後速やかに配膳して、時間差を少なくすることを職員間で申し送り対応を徹底することとした。	

# 令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応
8月	【4】同室の向かいのベットの利用者が、自分をじっと見ていたり、家族が面会に来て話していると、カーテン越しに「うるさい」と大きな声を出したり、食事の際のおしぼりを投げるように自分に渡してくる。	長期ご利用者 ご本人	意見 ・ 要望	結果 お詫びをし確認する事を伝える。気にしないで欲しいあまり話を大きくしないでほしい旨の言葉いただく。居室がえの提案を行ったが、現在の居室が気に入っているのでものままで良いとの事であった。食堂の席に関しては、総合的に見てテーブルの配置替えと席替えを実施した。
				今後の対応 今回本人からのお話を受けて、より注意して主とその他のご利用者の様子を見させていただくこととした。また定期的に主にお話を伺いその後困ったことや、心配な事など悩みを抱えていないか伺っていくこととした。
9月	【1】今回長期の利用者と同じ居室になって、話も出来なくて少しがっかりしている。次回はショートステイの利用者と一緒の居室にしてほしい。	短期ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果 話をお聞きした職員から、一旦ご意見を受けとめるお伝えをさせていただく。しかし、状況によっては、主の希望する居室ばかりを用意することが難しい旨のお話もさせていただいた。
				今後の対応 ご家族へも上記内容をお伝えする。おおむねご理解を得られた形となった。
9月	【2】他の利用者が自分の居室に入ってきて荷物をいじった。気分が悪い。今日の朝食は取りたくない。	短期ご利用者 ご本人	意見 ・ 要望	結果 お詫びをして、食事を勧めるが、結局朝食は召し上がらなかった。他のご利用者の身体状況等を伝え、悪気はなかった事。職員がきちんと状況を把握して、未然に防ぐことができなかつた事に関してお詫びする。確認すると居室の変更が可能だったため、提案し、移動を行った。
				今後の対応 主の訴えを謙虚に受け止め、今後の対応に活かしていくことを職員間で確認した。

# 令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
10月	【1】今回ショートステイ利用時に、塗り薬と貼り薬を持たせた。貼り薬は少し枚数を多めに持たせたが、帰りの荷物の中に両方入っていなかった。	短期ご利用者 ご家族	意見 ・ 要望	結果	<p>不手際をお詫びし、確認する事を伝える。</p> <p>貼り薬は居室に置いてご本人の希望のあるときに貼ったため、使い切ってしまったことがわかる。塗り薬に関しては退所日に入浴後軟膏をぬる対応をしたが、その時本人へ手渡し、その後詳細が追えない状況だったことがわかった。</p> <p>ご家族へ再度経過をお伝えすると、自宅に予備の軟膏も沢山あるので大丈夫と言っていた。</p>
				今後の対応	<p>今後は塗り薬も、貼り薬も職員で預かりとし、ご本人の状態や、何を対応したかなどきちんとご家族へお伝えするようにしながら気を付けて行く事を確認し合う。</p>
10月	【2】ショートステイの送迎をお願いしているが時間が間違っていたりして連絡が上手くいってないようで不安だ。	短期ご利用者 ご家族	訴え ・ 不満	結果	<p>確認すると、数日前に加え以前も送迎の際、ご家族と時間の行き違いがあったことがわかる。ショートステイ担当の相談員よりお詫びの連絡を入れる。</p>
				今後の対応	<p>事前にショートステイの予定が組まれる際、変更があった際、前日の確認時、実際にお迎えに行く当日等、段階の度に確認し不手際の無い様にしていく事を話し合う。</p>

令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
10月	【3】同じ部屋の他の人が自分のベッドの近くに来て棚のあたりをさわっていった。声を掛けても通じなかった。トイレを使う時に傍に居られるのは嫌なので、ナースコールを押してもいいですか？	短期ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	苦渋の表情が伺えたため、お話しを良くお聞きしてお詫びする。 他のご利用者のご状態を説明させて頂いた後、そのような際はいつでもナースコールを押して下さいとお話しし安心していただく。  面会に来てくださったご家族に対しても、主に不快な思いをさせてしまったことをお詫びする。
				今後の対応	尚、職員サイドとしても、主の居室の見回りをこまやかに行ない、主の要望や他のご利用者の行動の把握ができるように職員間で申し送りを行った。
10月	【4】主が食堂の席に座っていると、近くを歩き来されていた他のご利用者に通りしま頭を叩かれているところを職員が目撃した。 目の見えない主であるが、叩かれた事に対して「痛かった」という訴えがあり、急に叩かれたことに対して怒っておられた。	短期ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	すぐにご本人へお詫びし、赤み等が無いか確認する。 対象者は認知症をお持ちのご利用者であり、見守りを強化すべきところであった。
				今後の対応	棟の全体に周知し、対象ご利用者の行動に対して注意していく申し送りを行った。  また主のご家族へ相談員からお詫びし、今後見守りの強化を再度お伝えしてご理解を頂いた。
10月	【5】主のご家族より、面会に来た際本人から話があった「枕元にナースコールが置いてあるが、手の届かない所に移動されてしまい自分で押せない」と言っている。本人が何回も押して職員さんに迷惑をかけているのかもしれないが、宜しく願います。	短期ご利用者 ご家族	意見 ・ 要望	結果	棟の職員に心当たりを聞く。、介助後、戻すことを忘れてしまっていることもあるが、これまで主のNCの位置に関して職員個々に対応がバラバラで統一されていない事が解った。
				今後の対応	主に対して今まで不快な気持ちにさせてしまっていたことに対してお詫びをつたえる。今後はベッドに横になった主の顔の脇に置いてほしいとの希望が聞かれたため、職員へ周知を行い現在も継続している。



# 令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応
11月	<p>【1】ショートステイ入所時、ご家族よりお話しあり。</p> <p>①施設で転倒してしりもちをついたと家族に連絡があったが、担当のケアマネには連絡がいないようだ。</p> <p>②本人が入浴に関して泊まった18日間で2回しかお風呂に入れてもらえなかったと話しているが実際はどうなのか。</p> <p>③食後の口腔ケア(くちすすぎ)を、みんなと食事するテーブルでここに吐き出して下さいと言われ、そのようにしたが、とても嫌だったようだ。自宅では自分で入れ歯を洗っているの、これからは自分でやらせてほしい。</p> <p>④食事の時、スプーンを付けてもらうように頼んでもいつもついてなくて、いちいち頼むので徹底してほしい。</p> <p>⑤居室の照明が暗い。目が見えなくなっていることもあるが、泊りの間、何もできないと話している。一度卓上スタンドを持参したことがあったが思うように利用できなかったようだ。光があつて見えれば家でも編み物などやって過ごしているので、何とか出来ないだろうか。</p> <p>⑥現在粥食との事。自宅では普通にご飯を食べているので今後普通のご飯でお願いしたい。</p> <p>⑦ショートステイに来た後、自宅に戻ると、それまで出来ていたことが出来なくなっている。衣類なども自分で脱ぎ着が出来なくなるようだ、時間がかかっても出来るだけ、本人にやらせてほしい。</p>	短期ご利用者 ご家族	訴え・ 不満	<p><b>結果</b></p> <p>①担当のケアマネにきちんと申し送りや連携ができていなかった。お詫びする。</p> <p>②入浴頻度確認する。入所後二日目と三日目にお声掛けした際はご本人より「今日は入浴したくない」とのお話しあり。その後は一週間に2回の頻度での入浴が出来ていたため、記録の用紙を提示して棟のリーダー職員から説明してもらう。</p> <p>③について、テーブル上で口腔ケアを行った理由としては、転倒(しりもち)の経過があるため、大事をとった時かもしれない。今後ご本人のお気持ちも踏まえて今回のような対応はしないように確認する。</p> <p>④スプーンを毎食、お膳につけるように今後徹底していく。厨房へも周知を行う。</p> <p>⑤居室の明るさの点に関しては、窓際が空いていればそのベットを利用いただき光をとる方法もあるが、ご自宅から卓上スタンドを今後持参していただき、設置する台等は都度検討を行っていく事を提案し、了承していただいた。</p> <p>⑥粥食は、その後、昼食に粥とご飯両方を召し上がっていただき、ご本人から「ご飯ではお腹いっぱいになるので」と現時点では粥のご希望があったとのこと。いつでも主食の変更はできる事栄養士からお話しし、本人からも笑顔がみられたとのこと。ご家族へもお伝えする。</p> <p>⑦棟の介護リーダーより介護時の状況説明行う。原則自分で出来る部分は行ってもらえるようにしているが時間がかかる部分については、職員判断での対応もあるかと思う。今後出来る限りご自分でやっていただくよう気を付けていく事をお伝えしご理解を頂けた形となった。</p> <p><b>今後の対応</b></p> <p>今回、具体的なお話を受けて特にご本人、ご家族と対応する職員とが、確実に意向のすりあわせを都度行っていく事の必要性を痛感した。                  今後は再度居宅ケアマネとも連携を密にし細やかにお話をお聞きしながら対応して行く事を話し合った。</p>

# 令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応
11月	【2】理髪の希望があったご利用者(女性)ご家族より。思う髪型よりも大分短く切られて驚いた。次回理髪にかかる時はもう少し長めにしてほしい。	長期ご利用者 ご家族	意見・要望	<p><b>結果</b> すぐにお詫びする。長さについては事前に職員も伺っており、来所して下さる理髪店様へも職員からお伝えしたが、ご家族のイメージ通りの長さではなかった。</p> <p><b>今後の対応</b> 今後、理髪の希望時はご家族にも立ち会っていただく提案を行っている。</p>
11月	【3】ご家族より。久しぶりに受診に付き添ったが、以前より反応が悪くてびっくりした。寝たきりだと身体が固まってしまうので食事の時だけでも起こしてほしい。 自分が介護しているわけでないからあまり言えないが、入浴も大変でも入れてほしい。	長期ご利用者 ご家族	意見・要望	<p><b>結果</b> これまで皮膚の裂傷を繰り返しており、皮膚が非常に弱く無理に出来ないため、離床介助も複数名の対応が必要で、できない日もある事。介助時は細心の注意をしている事お伝えする。 「そうですか。母は体が大きくて重いから大変なのはわかるんですけどね。みんなお任せで大変ですが、このままで良いのでよろしく願います。」との言葉いただき。安全重視で、可能な限りでの離床と、入浴・清拭を行っていく事をお伝えする。</p> <p><b>今後の対応</b> 介助の際には特に注意して行っていく事を職員間で周知し、今後、対応していくこととする。 食事時の離床を行っていく事に対して、不安な点があればその内容や現状、入浴出来ず清拭で対応することに対して、その方法と清潔保持支援に関して職員間でどのように工夫して対応しているか等をご家族へ細かにお伝えしていく事とした。</p>

令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
12月	【1】早く起こされて、廊下で待っているが寒くて仕方がなかった。その後、食事をしたが味噌汁が冷めていて美味しくなかった。	短期ご利用者 ご本人	訴え・不満	この時、主は鼻水や少し咳の症状があったが、熱はなく、風邪に対しての持参薬もあり入所となっていた。他の皆様とは少し離れて過ごしていただくようになることをお願いし、そのことはご家族へも主へも伝え、納得して下さっている様子もあった。この日、毎日行っている換気のタイミングが少しずれ込んでしまったことも重なり、廊下の温度が低かった事が想像できた。いつものように朝の離床をお声掛け、普段よりは厚めに衣類を着てもらって食前薬の対応をした。その後朝食が配膳となるまで待っていただく際、寒さの訴えがあった。廊下の暖房温度をあげ、更に上着を着ていただく、タオルをかけていただくなど対応したがご納得頂けなかった。	
				主にお詫びし、あす以降の対応の徹底を持って安心していただけるよう提案しご理解を得られた。	
				ご家族へは、退所の際にご利用中のご様子のお伝えの中で報告しお詫びしている。この時の利用日数は5日だったがこの際に風邪症状は全快して戻られている。	
			今後の対応	①換気は離床のお声掛け前に終了しておき、居室温度が安定してから主へ離床介助を行う。食事は温度差の少ない居室で摂っていただく。 ②味噌汁の温度については、配膳の直前に厨房から出してもらうことにする。	
12月	【2】同室の方の夜間の訴えやナースコールの音、電気の明かり等で寝られない。	短期ご利用者 ご本人	訴え・不満	結果	お詫びし出来る対応までお時間を頂きたいことを伝えご理解いただく。
				今後の対応	原則ショートステイのご利用者へは、空いている居室を使っていただくこととなっているが、今回、丁度別居室に空きが出たため、居室移動にて対応する。

# 令和元年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H31.4.1～R2.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
1月	<p>【1】 ショートステイの支払いに来たら、横田デイサービスの請求書の記載文章と送付された記載文書に違いがあったと言われて困惑している。二重取りにはならないか？オレオレ詐欺などの被害も聞かされるこの頃でもあるし、不安を抱かせるような事はしないでほしい。</p>	短期ご利用者 ご家族	訴え・ 不満	<p>利用料の支払いには、現金払いと口座引き落としの方法があるが、引き落としの場合申し込み日のタイミングによっては前月分の引き落としが間に合わないことがあり、現金での支払いをお願いしている。今回もそのケースが該当してしまい、現金での支払いをお願いしたかったところ、請求書の記載欄に口座引き落としの文章を誤って記入して送付してしまった。</p>	
				結果	<p>記載内容の違いをお詫びし、重ねて良く説明をさせていただくことでご理解を得られた。また、翌日に請求書を作成した担当職員からもお詫びの連絡を直接させていただく。</p>
				今後の対応	<p>今後、このような事の無い様、請求書等を作成する際には細心注意する事を担当者で確認した。</p>
1月	<p>【2】①ショート入所時送って来たが、誰も車のそばまで出てこない。「母は歩けもしないのに何で誰も来ないんだ」と表情硬くお話をいただく。②また、「本人の状態について、話したいことがあったのに、前日に確認の電話が来なかった、どうなっているのか。利用者を受ける方として状態の確認しなくていいのか。」と強い口調で話される。</p>	短期ご利用者 ご家族	訴え・ 不満	結果	<p>その場でお詫びをする。不愉快な気持ちにさせてしまい申し訳なかった事をお伝えする。 ①休日は事務所職員も少なく、車が到着されたことに気付けないこともあるため、玄関に入りお声を掛けていただきたいこと。 ②利用日の前日確認は徹底する決まりとなっているが、漏れてしまったことをお詫びする。 ご家族からお話しのある場合は遠慮なくお電話を頂きたいことを担当ケアマネを通じ再度のお詫びと共に重ねてお伝えする。</p>
				今後の対応	<p>上記の件を職員間で徹底していく事とする。</p>
1月	<p>【3】朝食時に離床の声掛けの際「同室の方のように居室で食事をしたい」との意向ある。</p>	短期ご利用者 ご本人	意見・ 要望	結果	<p>出来る事なら食堂で召し上がっていただきたいこと。一日に数回顔を見せて欲しい事を主に伝えるが、居室の方が良いとの事。 オーバーテーブルで対応する。</p>
				今後の対応	<p>定期的な離床(お部屋の外にでることを提案していき、居室にこもりっぱなしにならない様にしていきたい。</p>