

平成28年度

上半期・苦情解決報告書

社会福祉法人 芦別慈恵園

苦情相談受付数

社会福祉法人 芦別慈恵園	・・・・・・・・・・・・・・・・	0件
特別養護老人ホーム 芦別慈恵園	・・・・・・・・・・・・	1件
サテライト型居住施設 かざぐるま	・・・・・・・・・・・・	0件
短期入所生活介護 芦別慈恵園	・・・・・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 訪問介護サービス	・・・・・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 デイサービスセンター	・・・・・・・・・・・・	1件
芦別慈恵園 もみじの家（認知症対応型）	・・・・・・	0件
芦別慈恵園 ケアプラン相談センター	・・・・・・・・・・・・	0件
	（居宅介護支援事業所）	
芦別慈恵園 配食サービス	・・・・・・・・・・・・	0件
合計	・・・・・・・・・・・・・・・・	2件

平成28年度 上半期（4月～9月） 苦情・相談一覧表

月日・相談主体	内容・経過・分析
<p>7月26日【相談】 特別養護老人ホーム ご利用ご家族代表者</p>	<p>【内容】 物品発注方法、伝達に不備 ご家族で口腔ケア物品等用意されているが、請求書の中にマウスジェルの請求が入っていて問い合わせ。 購入前には確認をしてほしいとお話しを受ける。</p> <p>【経過・分析・結果】 物品購入に際して、ご家族が行う場合と発注書で行う方法があるが、職員同士で申し送りが出来ていなかった。 未確認での発注となり謝罪する。 今後 ①物品購入について家族購入か発注での購入かユニットで確認と周知。 ②必要物品について、火曜及び金曜の代表者面会日に説明しお願いする事となる。</p>
<p>8月26日【相談】 デイサービスセンター ご利用ご家族代表者</p>	<p>【内容】 8/17 転倒時の状況について確認したいとご主人より依頼が8/23 電話にてある。 本人は転倒し骨折、現在入院中。 ご本人が一人で歩いて転んだとお話しされており、うまく歩く事が出来ないのに職員はみてくれていないのか。それとも本人が頑固で自分で動いた結果なのか。を確認したいとの事。</p> <p>【経過・分析・結果】 8/26 16:40 自宅へ主任及び統括マネージャーで訪問。 当日は左足を引きずってむくみもあり、歩行状態が心配だったので車椅子で移動介助している事をお伝えする。時間の経過とともに説明を行う。 ご主人はなぜ人の言うことを聞けないのだろうか、退院し自宅へ帰ってきたときに心配。 経緯をお伝えすると、自宅でもご主人の伝えている事は聞いていない様子。また、トイレに自分で行ける状態でなければ退院しても自宅での介護は無理と感じている事をお話しして下さる。</p> <p>転倒した事の報告とその後の生活が心配な様子。</p>

*上半期は、2件だった。

ご家族との情報伝達と、ご家族の心配事に対応する事が必要。未然に防ぐことが出来ることもあるが、事故等が起きた後、時系列で説明をしたり、園で取り組んでいる事のご理解を頂ける様話すことが必要。

また、入院等になるとどうするのこのあと在宅生活出来るのだろうかと考えられる様子が分かる。だからこそ、お預かりしている間の様子などお伝えすることが必要と思われる。

平成28年度

下半期・苦情解決報告書

社会福祉法人 芦別慈恵園

苦情相談受付数

社会福祉法人 芦別慈恵園	・・・・・・・・・・・・・・・・	0件
特別養護老人ホーム 芦別慈恵園	・・・・・・・・・・・・・・・・	0件
サテライト型居住施設 かざぐるま	・・・・・・・・・・・・・・・・	0件
短期入所生活介護 芦別慈恵園	・・・・・・・・・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 訪問介護サービス	・・・・・・・・・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 デイサービスセンター	・・・・・・・・・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 もみじの家（認知症対応型）	・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 ケアプラン相談センター	・・・・・・・・・・・・・・・・	0件
	（居宅介護支援事業所）	
芦別慈恵園 配食サービス	・・・・・・・・・・・・・・・・	0件
合計	・・・・・・・・・・・・・・・・	0件

平成28年度 下半期（10月～3月） 苦情・相談一覧表

* 下半期は、0件だった。

平成29年2月15日 16:30

相談受付にはならなかったが職員の言動についてご家族から問い合わせがあった。

ご家族から問い合わせがあった際に、また問い合わせを受けたと感じたのか、ドアの開け閉めやご家族の前で深呼吸して対応された。

ご家族からは問い合わせをしてはいけないのかと感じたとお話し頂き、すぐに当事者の介護職員に確認。そうすると意図的ではなかったのだが、どんな時もお客様やご家族等がみておられる事を意識することが大切と生活相談員より指導。本人も態度等について振り返ると身に覚えがあった。

この職員だけではなく、他の職員もありえることであり、朝礼等で全体周知する。

苦情・相談研修が0件だった事が良い事と感じず、私たちに話しやすい環境なのか、間接的にかかわる生活相談員や介護支援専門員等で不安に感じている事、問い合わせしたいことなどを普段の会話から引き出せるように次年度努力していく(家庭訪問でも伺えるように)。