

NO	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	百々山（短期）	家族	4月11日	ショートステイの初回利用に不満を感じ、今後の利用を中止したいことについて	帰りの時間が20分も遅れた。予定があるのにどうしてくれるのか？」 「帰宅した母の手に便が付いていた。本人も疲れていて、もう利用したくないと言っている。」	息子様に送迎時間が予定より遅れたことについて謝罪し、手に便が付着していたことについても、帰宅前にオムツ交換を行っていたことを説明し、謝罪しました。今後は送迎時間についてご家族へ明確に説明し、理解を得るよう努めるとともに、排泄後の処置確認を徹底し、帰宅時には身体の様子を確認するようにします。ケアマネジャーを通じてご家族と今後の利用について話し合い、ご家族に納得いただきました。	4月14日
2	さやの家（短期）	家族	4月18日	何日も同じ紙パンツをはき続けている、また排泄介助を実施した職員が台所のシンクで手洗いを行っていることについて	ケアマネジャーより娘様から以下のご意見をいただいたと報告を受けました。 ①面会時にトイレ誘導をした際、同じ紙パンツを2、3日履き続けているように感じた。毎日交換ではなく、入浴日のみ交換しているように感じるがどうなのか。 ②排泄介助を実施した職員が台所のシンクで手洗いをしていた。感染症のリスクもあるため気になる。	ご家族には速やかに謝罪し、職員への事実確認を行いました。原因として、排泄介助時にご本人が羞恥心から介助を拒否されることがあり、紙パンツの交換確認が不十分であったこと、手洗いの場所が適切でなかったことが判明しました。今後は、紙パンツの交換についてご本人の意向を確認し、声掛けをするとともに、職員間で衛生管理の重要性を再確認し、研修を実施しました。また、手洗いについては台所カウンター外に消毒液を設置し、適切な場所で手洗いを行うことを徹底します。ご家族からは、職員全体に対する周知をお願いされたことを受け、再発防止のため、職員全体への指導と改善策の実行を進めていきます。	4月23日
3	百々山	家族	4月16日	情報共有の不足と医師の対応に不満があることについて	前任のソーシャルワーカーに受診や治療、延命についての意向を伝えていたが、共有されていないことが残念である。また、天竜厚生会診療所の医師から癌であることが確定のように伝えられたが、疑いの状態を確定診断のように説明しないでほしい。	ご家族には情報共有の不備および医師の説明によりご不快な思いをさせたことを謝罪し、ご家族の意向を改めて書面で整理・共有させていただきました。今後同様のことが生じないよう、引継ぎ文書や記録内容の記載方法を見直し、関連職員間での情報共有を徹底いたしました。また、医師の説明に関するご意見は診療所内で今後の対応を検討・共有しております。ご家族からは「同じようなことが繰り返されなければよいので、よろしくお願いします」とのお言葉をいただきました。	4月16日