

苦情解決報告の公表

令和7年度

事業所名	発生日	苦情内容	対応・検討した内容
特別養護老人ホーム明照園（併設ショート）	令和7年5月9日	<p>ショートステイの契約日より早くの退所となり、途中で施設から見放される感じだった。親戚がいる人はいいが、親戚や家族がいない人等、警察に保護をお願いするべきではないのか？契約の意味がないのでは？</p> <p>後、衣類が帰ってきていないので返して頂きたい。</p>	<p>概要：5月2日に利用開始。5月5日午後より落ち着きがなく、帰宅願望から暴言・離脱行為あり。職員が随時対応したが興奮は治まらず、職員を押す行為も見られた。家族は旅行中で不在のため、緊急連絡先である担当ケアマネへ状況を報告。その後、本人が強く帰宅を希望し施設への戻りを拒否したため、担当ケアマネと協議のうえ、親戚宅へ戻る対応となった。</p> <p>「検討内容」</p> <ol style="list-style-type: none"> 新規受け入れの際は、施設に慣れて頂くように長期利用からではなく、短い期間での利用から開始してもらうことも提案してみる。 緊急時の連絡先をケアマネだけでなく家族・親戚内にもしてもらうことも検討して頂く。 担当者会議の中で、受け入れの取り決めを行う。 帰宅願望が強い場合、暴力行為があった場合、他の利用者に対しての迷惑行為があった場合 など想定して対応を行う。 ケアの中で、本人を不安にさせないための工夫を行う。 日常的に行われていることを理解する。本人を尊重したケアを重視する。

令和7年度

事業所名	発生日	苦情内容	対応・検討した内容
デイサービス明照園	令和7年7月23日	前日に昼食後にいつも横になるベッドではなく、ソファに移動してもらうように言われ、移動したが、他の方も座っておられ、軀もひどく足を伸ばして座ることができなかった。そのためきつかった。この状態が続くのなら利用を辞めたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・移動をお願いする時の理由をきちんと説明し理解して頂くようにする。 ・職員間でその日のベッド利用者をきちんと把握しておく。 ・リクライニング車椅子、畳、ソファの活用の検討を行う。
ユニット型特別養護老人ホーム明照園	令和7年9月16日	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、母は看取り介護中であるが、施設から電話がかかってきて、心配して電話に出たが本人の状態の説明ではなく、違うことでの電話だった。自分の方から母の状態を聞いて教えてもらったが、看取り介護中である家族の心情も察して欲しい。 ・看取り介護時は、面会時間はいつでもいいとの説明だったが、子ども達が面会を依頼した時には違う説明であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・看取り介護時は、まずはご利用者の状態を伝え他の要件も伝えるようにする。 ・看取り介護に入るときは、看取り介護の同意書と一緒に面会の説明文を渡すようにする。
養護老人ホーム明照園	令和7年12月8日	養護入所前に担当ケアマネから養護の費用を聞いた時には、入所料金は3,000円と聞いていたが、入所と同時に19,000円と話があった。その後、遺族年金の話をしたところ40,000円～50,000円と説明を受けた。入所前に利用料金について、きちんと説明して頂けなかったのか？金銭管理についてどこまで行うのか？	<ul style="list-style-type: none"> ・負担金については、施設では決定できないことを入所前の案内ではっきり伝える。 ・入所時は家族の立ち合いを必須としてきちんと説明を行う。