**苦情解決報告の公表**

**令和5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 | 令和5年5月15日 | 面会の予約を入れていたが、面会の予約が入っていないと職員から説明があった。職員に再確認して頂き名前の間違いであることは分かったが、この様な対応が2回続いている。 | ・面会予約を電話で受けた際に、最後に、「利用者名」、「家族名」、「面会日時」、「面会方法」を復唱する。・ご利用者の名前はフルネームで確認を行う。・３つの入所施設の利用者の中に、名前が似た感じの方もおられるので、連絡された方の話し方で聞き取りにくい場合は再度確認を行う。 |
| 特別養護老人ホーム明照園 | 令和5年5月15日 | 差し入れを持って行った時の職員の対応に不満がある。 | ・差し入れがあった場合には、ご家族の気持ちも考えて対応す　ることを周知する。・嚥下状態に低下がみられるご利用者に家族から差し入れがあった場合には、ご家族にご利用者の状態を詳しく説明する。 |
| 特別養護老人ホーム明照園 | 令和5年6月14日 | 骨折の事故報告を受けていたがその時に発熱があったとの説明は受けていなかった。1週間後に尿路感染症での発熱があったと報告あったが、今まで尿路感染症になったことがない。骨折からの熱ではないか？と思っている。 | ・病気、ケガ等で状態の変化がある場合には、状態や対応方法について詳しく説明を行う。 |
| 特別養護老人ホーム明照園 | 令和5年6月14日 | 対面面会を希望していたが、急に窓越し面会に変更になった。職員の対応に不信感がある。 | ・面会予約については対応を再度全員で統一する。・感染症発症等で面会方法を変更する場合、ご家族には事前に連絡を入れて対応の変更があることへ理解を得る。 |

**苦情解決報告の公表**

**令和5年度**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **事業所名** | **発生日** | **苦情内容** | **対応・検討した内容** |
| ユニット型特別養護老人ホーム明照園 | 令和6年1月２日 | 面会時に本人持ちの膝掛ではない物を使用していた。 | ・施設で準備している受診用の膝かけを使用した可能性あり。　使用する場合は、確認を行い本人持ちの膝掛を使用する。 |
| ユニット型特別養護老人ホーム明照園 | 令和6年1月２日 | 病院受診の際は衣類をたくさん着せて欲しい。本人が寒そうに感じた。 | ・病院受診をした日（令和5年9月4日）で時期的に寒くない　と思い厚着の必要性はないと感じたが、受診の際の服装につ　いては、再度、気を付けるようにする。 |
| ユニット型特別養護老人ホーム明照園 | 令和6年1月２日 | 正月用の衣類を持参したが、職員から断られてしまった。 | ・衣類を持参された御家族の気持ちをくみ取ることを心掛ける・衣類を沢山持参されているのであれば、前からある衣類を返却する等の対応を行う。 |
| 特別養護老人ホーム明照園 | 令和6年1月8日 | 面会時の職員の対応に不満がある。 | ・利用者や家族との関わり方、コミュニケーションの取り方に　ついて指導を行う。 |