**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。 |