

集計期間：平成30年10月1日～平成31年3月31日

【事業所名】 特別養護老人ホームにいがた恵風園

受付日	平成30年10月
申出人	ご家族
受付内容	職員（理学療法士）に対しご家族がリハビリに関する要望を伝えると、「こんなに付き切りなのに、まだ何かあるんですか」「どうしてご主人が言っていることが分かるんですか」等の返答をされ、非常に気分を害した。職員（理学療法士）の対応を改めて欲しい。また内容のあるリハビリを行って欲しい。
対応内容	相談員がご家族に速やかに謝罪し、当該職員には苦情内容を伝え今後の対応を改めるよう注意した。当該職員の接遇については、今後適切に対応していくことをご家族に報告し、納得して頂いた。

【事業所名】 特別養護老人ホームにいがた恵風園

受付日	平成30年12月
申出人	ご家族
受付内容	前回は入れ歯（上下）を2回無くし、今回は髭剃りを紛失している。髭剃りの代金を支払って欲しい。
対応内容	事務長と相談員で自宅を訪れ謝罪を行い、紛失した髭剃りを弁償した。今後の再発防止を徹底して行うことを説明し、納得して頂いた。

【事業所名】 特別養護老人ホームにいがた恵風園

受付日	平成31年2月
申出人	ご家族
受付内容	病院受診当日、臥床してもらうことになっていたが起きていた。また受診前にオムツ交換を行って欲しいと職員に依頼したが「2時間前に換えているし、今日は人手不足なので勘弁して下さい」と言われた。そのような言動はあり得ないので、適切に対応して欲しい。
対応内容	介護主任に内容を伝え事実確認を行い、対応した職員に注意した。今後は人手不足を理由とせず適切な対応をしていくことを家族に伝えた。受診前にオムツ交換を行ったが、一部職員にそのような言動があったことからご家族に謝罪し、納得して頂いた。

【事業所名】 特別養護老人ホームにいがた恵風園

受付日	平成31年3月
申出人	ご家族
受付内容	朝、訪室するとベッドが尿失禁で濡れていた。マットレスが濡れていたのに、オムツ内は濡れていなかった。失禁しないようにしっかりオムツをあてて欲しい。職員によってオムツのあて方に差があるので、しっかり統一して欲しい。
対応内容	夜間帯オムツ交換を行った職員に注意を行った。介護主任へも当該内容について直接苦情があった。謝罪を行い、今後気をつけることでご家族に納得して頂いた。

【事業所名】 特別養護老人ホームにいがた新生園

受付日	平成30年10月
申出人	ご家族
受付内容	①ショートステイ入所者の行動について、他利用者から入所者本人が怒鳴られたとのこと。内容も言いがかりに近く言い方も怖い。また怒鳴られるかと思うと心配。何とかして欲しい。 ②本人が「寒い」と言っている。
対応内容	①対象者（怒鳴った方）の見守りを徹底し、目の届かない時間帯は、対象者に声掛けし職員と共に行動して頂くよう促す。対象者は以前から他者への問題行動が時々あった。今後は対象者のご家族及び主治医とも連携して対応していく。これらの対応をご家族に報告し、謝罪するとともに再発防止に努める旨を伝え納得して頂く。 ②本人の適温にあった衣類着用の徹底。施設の室温管理を図る。

【事業所名】 特別養護老人ホームにいがた新生園

受付日	平成31年1月
申出人	ご家族
受付内容	ボタンを異食してしまったこともあり、入所前に調査時に、上着のボタンが無い物でお願いしていたが、ボタンの付いた上着を着ていた。ボタンの無い上着を着せて欲しい。
対応内容	ボタンの無い上着を着用していただくよう、対応の徹底と申し送りを行う。ご家族に報告し謝罪とともに再発防止に努める旨を伝え了解を得る。