

【事業所名】 ショートステイことぶき

受付日	令和2年11月
申出人	法人ホームページから問合せ
受付内容	施設の送迎車で、スーパーの車椅子用駐車場に駐車し、職員が買物をしていた。体の不自由な方の駐車場なのに、職員が利用するのは如何なものか。
対応内容	当該職員には、所属する施設の園長より嚴重注意した。また本部より法人内の他施設に「車椅子用駐車場に駐車することは厳禁であること」を周知徹底した。

【事業所名】 ケアハウスことぶき

受付日	令和2年12月
申出人	ご利用者
受付内容	離れて暮らしている家族に心配を掛けたくないので、私のことで突然家族（身元保証人）に電話を掛けるのは控えて頂きたい（文書で知らせて欲しい）。また、苦情対応について、理事長から園長及び職員に指導して頂きたい。
対応内容	理事長からは「利用者からの苦情を処理するために講ずる概要の措置」に則って、円滑かつ迅速な苦情処理を行うよう園長に注意した。また、園長からご本人様に「入居中の緊急時には、電話でご家族様（身元保証人）に連絡させて頂くことがあります。」と説明した。

【事業所名】 特別養護老人ホームにいがた恵風園

受付日	令和3年2月
申出人	ご家族
受付内容	8月に、職員さんが目を離した際に転倒事故があった。今回も転倒事故が起きているので、職員さんには誠意をもって介護にあたって欲しい。
対応内容	転倒事故についてご家族様に謝罪するとともに、現在のご本人様の状態や介護内容（食事・見守り・入浴等）を説明した。今後はより丁寧に介護することを説明し、ご納得頂いた。

【事業所名】 特別養護老人ホームにいがた新生園（ショートステイ）

受付日	令和3年2月
申出人	ご家族
受付内容	ショートステイ利用時の介護（摘便）中に、「男だろ」（我慢して下さい）との言葉を職員から言われた。また移乗介助と入浴介助が丁寧でないと申出があった。
対応内容	管理者より、ご本人様が利用されていたフロアの介護職員・看護職員に対し、丁寧な介護や声掛けを行うよう強く指導をした。 また、ご家族様に対しては、職員へ強く指導したことを説明し、納得されたが、結果的には他の施設へ移られた。