

平成 29 年度 苦情相談一覧（計 3 件）

・相談日：平成 29 年 7 月 5 日（水）

相談者：担当ケアマネ

内 容：SS 利用開始日の昼食が用意されていなかった。過去にも、同様に食事の用意がされていない若しくは、配膳車に乗ったまま他のフロアへ配膳されてしまった事があった。

担当ケアマネジャーから、今後の再発防止について説明及び文書での提出を求められた。

対 応：SS 利用後の送迎時に、内容について説明と報告を行っている。同居の知人からは、了承頂いている。後日、担当ケアマネジャーから今後の再発防止について文書での説明を求められた為、同報告書を提出している。尚、主の氏名等を入れての提出は個人情報開示になる為、氏名等は匿名とさせて頂いている。（解決）

相談日：平成 30 年 1 月 5 日（金）

相談者：利用者家族

内 容：介護保険申請に関わる確認の為、電話を入れた際に入所者の御家族（姪）より幾つかの件に関わる苦情相談有り。※詳細は苦情相談記録参照。

相談者は、興奮している状態であった為、一通り苦情内容を聞いた後、口頭での謝罪を行っている。相談内容及び改善に向けての対応等について確認する必要があった為、一端電話を切った後に少し時間を空けて再度、施設より電話を入れ相談内容について、より詳細な内容や相談者のお気持ち等を確認している。

対 応：施設側の対応として、情報開示として記録関係を送付。更に、送付された事とこれまでの経緯を確認している。相談者より、郵送されてきたものの確認は出来ました。私（相談者）がしっかりと目を通していなかった部分もあり、改めて確認させて頂き、内容や状況は理解しました。

施設に預けている・自分自身も面会に行っていない等も有り、叔母に対して罪悪感を持ってしまったのかもしれませんが。最初にお電話を頂いた時にもきつくあたってしまい、申し訳ありません。引き続き、今後共宜しく願います。（解決）

相談日：平成 30 年 1 月 24 日（水）

相談者：利用者家族

内 容：長男夫妻の面会があった際に、本人の使用している義歯が合っていないとの指摘有り。職員が確認した所、上義歯と下義歯の色が違う事が確認出来た。家族の訴えでは、「本人の物ではない・本人が痛がっている。」との事。

職員間で、再度本人の義歯かどうかを再度確認。確認する限り、以前から本人が

使っていた義歯である事を説明するが、家族は聞き入れず。場所を変えて再度聞き取りを行う。家族は、本人物ではなく、他者の入れ歯と間違えているとの訴えであった。同日中に、義歯を作った歯医者を確認するとの事であったが連絡はなく、施設からの問い合わせにも応答がなかった。その為、施設より義歯を作成した歯科を確認した所、その様な問い合わせもなく、作成時期も違う為、上記の様な事象（上下で義歯の色が違う）は起こりうるとの事であった。本人については痛みの訴えや使用感の確認を行うが、毎回違う回答有り。出血や腫れなどのもない為、様子観察にて対応している。

解決については、引き続き確認を行いつつ、面会時等に合わせて回答を行って行く事となった。