

令和4年度 苦情についての報告

施設名 介護老人保健施設 もくもく

受付日	意見や苦情の内容	提出方法	提出者	処理経過	解決・改善結果
9/12	相談員へ、もくもく苑居宅ケアマネより電話あり。担当の利用者様の、ショートステイ退所時に持ち帰られた衣類にカビが生えていた。また、臀部に剥離ができていた事に対し連絡がなかったと、担当利用者様の奥様よりケアマネにこの旨話されたとのことだった。	電話	ショート利用者ご家族	<p>9/12 奥様に謝罪の電話を入れるも途中で電話を切られる程立腹されていた。</p> <p>9/13 ご自宅へ謝罪に伺う。奥様より「迷惑をかけるのはお互い様、またいつお世話になるか分からない、今回の事はいいです。」と言って下さる。今回の原因と対策についてお伝えした。</p>	<p>相談員がショートステイ契約時に奥様より“施設洗濯”の依頼あり、介護職員に口頭にて申し送っただけで相談員からの連絡事項内に洗濯の対応について記載はなかった。当日の受け入れ職員も、ショートステイの利用者の洗濯物は”持ち帰り“だという思い込みで他職員へ申し送りをした為ご利用期間中”持ち帰り“として対応をしてしまった。</p> <p>今後は 相談員と介護職員間の連携・連絡不足の為、密に連携を図り対応をする。また思い込みで対応しており、確認表等へ対応内容の記載をし全職員が把握できるようにする。</p> <p>臀部の剥離の連絡については、 剥離の発見には至っているが、以降の申し送りができておらず発見後の観察、処置などが怠っていた。今後は、申し送りを職員間できちんと行い、退所時には状態をご家族やケアマネに申し送りができるよう対応する。</p> <p>またご利用中のご様子を伝える為の連絡ノートを作成していなかった。ノートを作成し様子をお伝える。以上を徹底する。</p>