

平成 29 年度 苦情受付報告

・ 特別養護老人ホーム

受付年月日	平成 29 年 9 月 23 日
苦情受付内容	長男夫婦（キーパーソン以外）が施設に来所された際、利用者が入院されていたため入院先を伝えたが、その後次男（キーパーソン）妻から連絡があり長男夫婦とは絶縁状態にあるので入院先などの個人情報承諾なしに教えないで欲しい。
原因	例え親族であっても個人情報は原則キーパーソンの承諾なしに伝えてはいけないという個人情報管理ルールを徹底できていなかった。
今後の対策	個人情報の取り扱いについてはキーパーソン以外から情報開示を求められた場合、親族であっても様々な人間関係が考えられるため、必ずキーパーソンの承諾を得ることのルールを徹底する。

・ デイサービス

受付年月日	平成 29 年 7 月 14 日
苦情受付内容	マンション居住利用者の送迎時、マンション入り口付近に数分間施設送迎車を駐停車している。マンション入り口付近に駐停車されると自転車等の通行がしにくくなり迷惑である。
原因	利用者の乗降のしやすさを優先的に考え、マンション住民の迷惑を考慮せずマンション共有出入口の前に送迎車を横付けしていた。
今後の対策	利用者の了解を得て少し遠くなるが道路反対側の空きスペースに駐停車場所を変更した。 また今回のケース以外に迷惑になっている場所がないか精査し駐停車指定場所の周知徹底を職員に行う。

・グループホーム

受付年月日	平成 29 年 5 月 2 日
苦情受付内容	既往歴として右目が失明、左目も見えにくくなっている点眼薬の使用方法について入居日（平成 29 年 5 月 1 日）にご家族自ら使用方法について確認を行ったにもかかわらず指示どおりできていない。職員全員に周知できていない。
原因	入居日に公休で出勤していない職員もいたため周知徹底に遅れが生じた。
今後の対策	入居日の翌日であり全職員が点眼薬についての内容が理解出来ていなかったことから全職員が看護師より直接使用方法の指導を受けること。また毎日の点眼者の決定とチェック表を作成し事故防止に最大限努める。