

苦情受付日	続柄	苦情内容	申出者の希望	結果
R1.8.1.	子	<p>①前回面会に来苑した際に両腕皮下出血があったので、今回写真を撮ろうと思ってきたが、今回は皮下出血落ち着いていた。②本人着用のアームカバーを家族が持ってきている。寄付分ではなく家族持参のアームカバーを使ってほしい。</p>	<p>①なるべく皮下出血を作らないようにしてほしい ②家族が持参したアームカバーを使用してほしい</p>	<p>①皮下出血がなるべくおきないように、介助方法・環境面の見直しを行い、身に着けるもの・車いすの保護を行った。 ②今回ご家族と会話をした職員が、その際本人着用していたアームカバーを「寄付分使用している」と話したため、今回の要望となった。※ご家族持参カバーはつけてもつけてもご本人外されるため使用しなくなっていた。その事をご家族にお伝えできていなかった。</p>
R1.9.17.	子	<p>①土日祝日事務所が休みの時、どこに連絡したら良いか ②体調不良時タイムリーに連絡が欲しい ③体調不良時1日が終了する際に1日の状態報告が欲しい</p>	<p>1 パーシジ 左記同じ</p>	<p>①土日祝日ご家族からの緊急事態連絡がある場合は、緊急連絡先が別にあり、おたよりに毎月記載されていること説明 ②③体調不良連絡についてはメールなどを活用して連絡・報告を行う方法を試みることとなる。また、緊急時は必ず施設から連絡がご家族様へ行くこと再度お伝えした。</p>
R1.11.13.	子	<p>面会に来た際にゴロ音があり、気になったため、吸引をお願いしたところ、対応した看護師さんから「SpO2異常はないですが、本当に吸引をしますか？」と確認された。その際の態度が冷たく、吸引したくないのかと思わせるものであった。</p>	<p>医療に関して知識がないからこそ、安心できる対応をしてほしい。</p>	<p>対応した看護師と「医療従事者としての意見も必要だが、本人・ご家族が安心する対応処置を考える事」「その場の雰囲気・話し方・伝え方を工夫しないといけない事」確認した。また、申し出者(子)へ謝罪し、吸引は苦痛を伴う処置であり、SpO2低下がない場合は様子を見ることもあることお伝えした。</p>