

令和7年度 苦情相談及び介護相談員による相談内容

特別養護老人ホーム ふたば荘

月 / 日	利用者氏名	相談内容	検討及び実施内容
7 / 19	S.Mさん	ご家族より面会時に以下の行為があったとの相談。①ベッドから離床する際に枕を勢いよくのけられて、頭がガクッとなった。②言葉かけ（抑揚）がきつい。③食事は一番最後と言われた。	事実を確認して以下のように改善を図る。①起居動作の介助は本人の意向や状態に配慮して行います。②言葉掛けの抑揚については気をつけます。③食事の待ち時間を短縮できるように通常より早く提供します。
9 / 4	M.Kさん	介護保険負担限度額の申請の案内ができておらず、確認も8月末になってしまう。そのため申請の手続きが間に合わず適応が1ヶ月ずれてしまう。利用料に反映されるものであり、必要な手続きは早めに案内してほしい。施設の落ち度がなかったか検討してほしい。	7月に案内しているつもりでしたが、一部もれがあり申し訳ありません。今後は案内した後も手続きをされたかの確認を行い、8月中にチェックが完了するように業務の改善をはかっていきます。

①特別養護老人ホームに於ける苦情相談

②ショートステイ・居宅介護事業所に於ける苦情相談...なし

③介護相談員による相談内容

月 / 日	利用者氏名	ご本人の訴え等	施設の改善状況等
7 / 17	C. Jさん	良い施設に恵まれ、このまま今の生活を続けたい。要望等はなし。	お孫さんも協力的で外出の援助も行ってくれています。施設で楽しいと思える時間が増えるようにお手伝いしていきます。
10 / 9	N. Mさん	（入所後3ヶ月）友だちもできて、特にしてほしいことはない。	入所前は家族との関係性があまりよくなかったのですが、改善してきています。（妄想があり）気分的に落ち着くように支援していきます。
11 / 13	T. Nさん	特に欲はない。人生に後悔もなくよく働いた。施設に望むことは「話を聞いてほしい」	利用者同士や職員と話す時間が足りてないかもしれないので、関わり方の検討を行い、ボランティアの再開も検討します。
1 / 22	T. Sさん	食事もおいしく、今は言うことはない。	施設の環境に慣れ、マイペースに過ごされています。
2 / 12	S. Oさん	「しんどい」「子どもや夫のことは記憶にない」受け答えは明確に朗らかにしてくださる。	以前は多趣味だったと聞いていますが現在はTVを見ながら過ごされています。今後も穏やかな時間が続くように支援させていただきます。

3 / 1 2	M. Hさん	食事量を増やしてほしい。外食をしたい。生まれた場所（大島）を見にいきたい。	食事は多めに提供。外食や外出は金銭的なものがあり実現できていません。
4 / 9	Y. Sさん	（自営業）お金はないが、人生はおもしろかった。今の生活に不平や不満はなし。	以前の病院では怒りっぽいと聞いていましたが、落ち着いて過ごされています。人生がおもしろかったと言えるのは、いい年の取り方だと思います。

④その他

月 / 日	利用者氏名	相談内容	検討及び実施内容
4 / 1 6	Y. Kさん	年齢的に若く（53歳）4人部屋はプライバシーの問題もあるなか、他の施設に代わりたいと訴えがある。ご家族と相談行うが、金銭的には個室の施設は厳しいと言われる。	生活上の楽しみを増やせるように月に1回映画を見に行くことを提案。不満の解決には至らないが、映画を見に行けるなら我慢するとご本人の機嫌は改善される。