

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	令和5年11月6日	下香貫民児協会長様	かぬき地域包括	地域包括ケアシステムの構築についての検討会(包括:地域ケア圏域会議)に於いて、包括が勝手にアンケートを作って取った。アンケート内容の記載の仕方によっては、次の会に繋がらない恐れもあったのでアンケートの内容を相談してほしかった。	①包括としてはアンケートなどを作ることや取ることに慣れているため、アンケート実施の了解を得たことで内容の確認まではしていなかった。 ②今回、民児協主催の検討会に包括の地域ケア圏域会議を合わせて行ったことにより、これまでの検討会の形が崩れたことも要因として考えられる。	謝罪し了承を得る ①アンケート内容などの事前確認を行っていく。 ②今回のように民児協主催の検討会と包括の地域ケア圏域会議の合わせた会についても継続していくこととなる。
2	令和5年12月6日	不明		白いワンボックスカー(レジアス)の車両が、一旦停止場所で勢いよく飛び出してきてぶつかりそうになった。以前にも同じことあった。施設内でこの件を共有し対策をとってほしい。福祉施設職員として自覚を持ち、お年寄りを乗せているので安全運転に努めてほしい。	対象車両に運転及び添乗職員に確認、申し出にあった事象は確認できなかったが、そのように受け取られてしまった可能性あり。	運転及び添乗する職員に苦情を共有に、安全運転の周知を図る。
3	令和5年12月15日	入所者の次女様	特別養護老人ホーム	①受診はいつもは事前に連絡をくれるのに今日は受診後に連絡してきた。何か見られたら困るようなことがあったのか勘ぐってしまう。何かあったらすぐに連絡してほしいとお願いしていた。連絡をくれれば今日も立ち会うことが出来た。 ②コロナが5類になっても面会方法が変わらない。他施設では対面で面会ができるように変わってきている。人員不足で面会が出来ないならば人を増やすなど体制を増やしてほしい。死ぬ間際に会えても何も意味がない。今、つらい思いをしている母に何もしてあげられないことが辛い。面会方法の改善をお願いしたい。	①受診時に次女様が同行することで会う機会となっていたが、事後の連絡となっていたため会う機会が無くなってしまったため。 ②次女様の仕事柄、他施設の状況を知ることができるため、新型コロナが5類となった後の他施設の面会制限の緩和状況がわかり、当施設の取り組みが十分でないと感じていたため。	謝罪をし、①については必ず受診前に連絡すること②については褥瘡部の治療経過が落ち着くまでの間は、身体状況が低下している方の面会と捉え別室での面会が可能とすることを提案了解を得る