

# 苦情対応に関する情報公開

## 受付日:

令和 7 年 12 月 2 日

## 苦情の概要:

入院中の利用者について、家族が面会時に必要な持参品（緑内障の目薬）が入院時に確認・準備されていなかったことに気づき、施設の対応や説明不足に不安と不信感を抱いた。家族は、重要な薬であることを施設側が把握し、必要に応じて準備や連絡をしてくれているものと認識していたため、事前の説明や情報共有がなかった点に強い戸惑いがあった。また、インフルエンザ予防接種や受診状況についても十分な説明がなされておらず、結果として家族との認識のずれが生じていた。後日、家族からは感情的な言い方になったことへの謝意も示されたが、入院時の確認体制や情報共有の在り方について改善を求める意向が示された。

## 結果等:

施設側は、入院時の持参品チェックが不十分であったこと、多職種間および家族との情報共有が徹底できていなかったことを要因として認識した。対応として、入院時の持参品チェック表を見直し、多職種で共有する体制を整えることとした。また、家族が何を望み、どのような考えを持っているかを丁寧に把握し、必要な家族には随時情報提供を行う方針を確認した。家族には電話および面会時に改めて謝罪し、入院時チェック方法の改善や今後の情報共有について説明を行った。併せて、入院中の眼科受診の可否について病院側と相談・確認を行い、家族の要望を病院の関係職種へ伝達した。今後は、入院中であっても家族の不安や要望を早期に把握し、関係機関と連携しながら対応することで、同様の不信感を招かないよう再発防止に努めることとした。

当事業所では、社会福祉法第 82 条に基づき、  
苦情の対応状況について必要な範囲で公表しております。

〔事業所名〕

特別養護老人ホームプラチナプレイス