

令和6年度苦情処理受付状況

苦情件数 10件

2. 苦情内容

	申立者	内 容	対 策	結果及び課題
きたうら	デイ利用者ご家族	利用者様の娘様より施設に連絡があり。朝の送迎時に職員から挨拶がない。雨も降っていたため、本人にタオルを掛けてあげようとしたが、職員が待たずに行ってしまった、対応が雑と感じた。	再度、職員には挨拶の徹底と、ご家族の言葉にも細心の注意を払うよう徹底させる。	直接ご家族に謝罪しご理解を得る。
	特養入居者様ご家族	長男様より、本人希望でペットボトルの水を持参しているが、施設から残数が少なくなると連絡を入れるようになっていくが、その都度対応が違うから困る。	残り5本になったら、長男様に連絡することで統一する。	連絡が統一できていなかったことを謝罪し、今後は残5本になったら連絡する事でご理解得られる。
	ショートステイ利用者様ご家族	ご家族より施設看護師が記入したコメント用紙に対し苦情あり。施設内で使用する不要になった書類の裏に書いて、ご家族に渡してしまった。他利用者様のお薬内容で名前もわかる書類であった。	職員のミスであり、施設外に出さないよう再度徹底する。	今後のきたうらの対応をご説明し、ご家族ご理解して頂ける。
シオンとしま	特養入居者様	特定の介護職員が、トイレ介助後に汚染したオムツを置きっぱなしにする事が多々あり、またオムツ介助も上手でないので緩いため、本人にその旨を伝えたら説明対応が悪かった(そっけなかった)。	入居者様が伝えたいことや思いをくみ取り、理解いただける返答・対応を実施していく事を伝え謝罪する。	謝罪を受け入れられ、ご理解して頂いた。
	特養入居者様ご家族	面会に行った際に「女性介護職員で意地悪をする方がいる」と入居者様本人が言っており、首根っこをつかまれたと…。思い込みが強いので事実ではないかもしれないが、事実確認をしてほしいし、事実なら改善してほしい。	ボディタッチはあるが左記の事実はない。ただ気分を害されている事実と誤解を招く可能性のある介護をしているため、コミュニケーションは接触以外の方法で極力伝えるようにし、冗談交じりでも叩くなどの行為・表現はしない事を徹底する。	左記事実確認と今後の対応を伝え、ご理解を得られる。
	特養入居者様	ニーズ調査を行った際、特定女性介護職員について、「自分でやっているとメガネを放られ態度が乱暴」「臥床介護が乱暴」という意見があり。今は仲直りしているが、その時は屈辱感を感じて辛かったので接遇を改めてほしい・人として扱ってほしいという意見が挙がった。	当該職員へヒアリング等を行い、眼鏡は本人管理のためそのようなシチュエーションがない。臥床介護は乱暴にしたことはないが、不適切ケアに該当する可能性を疑われるため、ケアの内容が伝わるような表情・態度でケアに当たる事、言動を改める事を当該職員へ指導しけん責処分とした。	不快・恐怖を与えたことについて対象者と対象フロアリーダーより当該入居者様へ謝罪し、左記対応の順守を約束し、ご理解を得た。
	特養入居者様	衣類販売会の際に「かりん糖」を購入したが食事形態がペースト食の方であった。購入した職員以外の職員がそれに気づいたが確認もしなかった。また購入した当該職員もそのことに気づいていたが何もなかった。さらに他職員が管理栄養士に「かりん糖」の提供確認した事で事実が発覚する。無駄な買い物をさせてしまったため、ご家族様へ説明と謝罪をすべきであるが購入担当した職員は面会の際もそれをしていなかった。	衣類販売会では個人判断するのではなく、オーダー表を必ず見て購入する。不明点や間違った事に気づいた際は個人の考えで放置するのではなく、上司・他部門にも報告し早急に解決する行動をとる。	期待を持たせてしまった入居者様本人への謝罪と、ご家族様へも事情説明と謝罪をし対象購入物の返金をを行い理解を得た。

	<p>特養入居者様 およびご家族様</p>	<p>新規入所時にベッドのナースコールが設置されていなかったため「職員をどうやって呼べばいいのか?」と、ご家族様より相談員にその旨伝えられる。相談員より介護職員へ伝達し設置忘れがあった事が発覚する。</p>	<p>居室担当者が整備担当として設置し、入所受入れ担当職員が最終確認を行う事で設置忘れを防ぐ。</p>	<p>謝罪と今後の対応についてご理解を頂けた。</p>
	<p>嘱託医医療機関</p>	<p>当該嘱託医の担当ではない入居者様の処方箋を他嘱託医所属医療機関へ誤ってFAXしてしまい、先方より連絡を受けて気づいた。個人情報漏洩となる事であった。</p>	<p>慌てず落ち着いて業務を行うよう努め、またFAX番号・送り先の再確認を徹底する。</p>	<p>医療機関へ誤送信の謝罪を行い、理解を得られる。</p>
<p>シオン 銚子</p>	<p>従来型入居者様</p>	<p>訪室した職員に頼みごとをした際に、職員が面倒くさそうな態度をとった。他の職員はいつも気持ちよくやってくれる。</p>	<p>当該職員だけでなく、入居者様に対しては常に親切な態度で接し、不安や不信の念を起こさせないよう、周知徹底する。</p>	<p>当該職員より謝罪を申し出るもその必要はなく、今後は自分の介助には入って欲しくないというご希望。当該職員を別のフロア勤務とし、時間をかけて関係の修復を試みようとしていたが、本人より在宅復帰の希望があり当該事象の翌月末付で自宅へ帰られた。</p>