

令和2年度 苦情受付の状況

1. 苦情受付件数 8件

2. 苦情の内容

事業所	申立者	第三者委員の立会い希望	内容	対策	結果及び課題
きたうら	デイサービス利用者ご家族	無	送迎の為ご自宅に職員が出向いた際に「本人がデイセンターで水も飲ませてくれない」と話があったが本当か？と確認される。	水分の提供はデイサービス到着時、昼食時、おやつ提供時に行っているが、それ以外の時間帯でご本人からご要望があった際に、もう少しでおやつの時間になることを伝え、お待ちいただいたことが原因と思われる。ご利用者からご要望があった場合は、速やかに対応することを職員全員に周知し、今後も地域の皆様から喜ばれるサービスを提供していく。	ご本人・ご家族へ不快な思いをさせてしまったこととお詫びし、ご理解をいただいた。今回の件はデイサービスだけでなく、その他の事業所にも当てはまる事案であるため、目配り気配りのできるケアを提供できるよう、全体会議で周知した。
	ショートステイ利用者ご家族	無	ショートステイから帰宅し荷物の確認をしていたところ、持参した靴下に違う方の名前が記入されていた。	洗濯に出す際、名前が記入してあるにもかかわらず見落としてしまい、さらに他の方の靴下と思い込みその方の名前を書してしまったとの事。今後は名前をよく確認することと、ショートステイご利用者の洗濯物は個別に洗濯ネットに入れて洗濯し、他の方の洗濯物と混在しないよう徹底する。	ご家族に確認ミスがあったこととお詫びし、ご理解をいただく。
シオンとしま	短期入所者	無	ショート利用後に「他者の荷物(ズボン)が入っている。」とご家族より連絡をいただき間違いが発覚する。	①衣類に記載されている名前の確認の徹底 ②写真データによるチェック表の確認	ご家族にお詫びしご理解をいただく。施設全体に周知し同じ過ちが起きないように再度徹底事項の確認をする。
	短期入所者	無	利用後自宅に戻った際に便臭がしたため確認すると、ストマが剥がれてリハパンの外に出ていた。退所前にトイレに行ってほしい。ストマはリハパンの中に入れてほしいという申し出があった。	退所前に必ずトイレ誘導を行い、ストマ装具のチェックを行い、排泄表の退所時間箇所にチェックを入れ最終確認忘れがないようにする。	退所前のトイレ誘導忘れ・確認忘れをお詫びしご家族の理解をいただく。
	特養入所者	無	職員の話し方が良くないこと、離床後の布団が整えられていない、トイレの扉を静かに閉めないなど、全体的に機械的で心づかいが足りないとの申し出があった。	①ベッドメイキングやテレビを消す等の対応と声かけ確認を行う ②トイレドアの不具合もあったが、開閉時は静かに丁寧に行う。 ③職員の対応がしつこいと感じられないように注意し、ご本人の言動を尊重した声かけに努める。	利用者ご本人にお詫びし、思いを傾聴する事でご理解を得られる。
シオン銚子	ご家族	無	コロナで面会ができない日が続いた際に、いつになったら面会ができるのかという問い合わせがたびたびあった。	その都度事情を説明し、理解をしていただいた。一時カーテン越しの面会も再開したが、地域の感染拡大を考慮し面会を中止し、その後オンライン面会も開始したり、広報紙の紙面やSNS等なるべく日常生活の様子が伝えられるよう努めた。	それでも直接面会を希望する方がおり、その都度、説明し続けた1年だった。
	従来型入居者	無	自分で車椅子に移乗する際、乗り損ねて転倒したところ、対応した職員に怒られたという申し出があった。	該当職員に確認すると、事故対策委員でもあり、事故を起こしてはいけないという思いからいつもより強めに注意してしまったとのこと。介護リーダーより今後は注意ではなく、まずはご本人の体を気づかう事が先決と伝え、注意する。	生活相談員・介護支援専門員、介護リーダーにて本人へお詫びしご理解を得る。
	ユニット入居者家族	無	本人と面会をしていた時の話の中で、夜寝ている時に男性が部屋に入ってきて何か手に持っていて怖かったという話があったとの申し出あり。	該当職員に確認すると巡視の際にPHSを手を持って入室したとのこと。夜間薄暗い中での巡視であることと、男性であることを念頭に置き細心の注意を払った対応を心がけるよう注意する。	その後、家族へ事情を説明しお詫びするとご本人から、あれからは大丈夫だよというお言葉をいただいたが、今後も対応には十分注意するよう周知する。