

令和2年度 福祉サービス相談委員会

苦情処理状況

日付	部署	内容	対応	結果
5/14	ユニット型	ご家族より。職員が食事介助をしている様子を見ていると、一人の職員だけが一口が大きかったり、食べさせるペースが速かったりする。忙しいのは分かるが、あんな食べさせ方をすると、誤嚥性肺炎の危険性が高くなる。食事介助方法を検討してほしい。	事実確認の結果、ご指摘のあった職員は、常日頃から業務に追われている感じが強く、食事介助の方法についても、ゆっくり行うように指導していた。	ご家族へは生活相談員よりお詫びをし、対象職員へは上司が個別に指導をおこなった。また、ユニット内では、統一したケアができるように、職員全員で介助方法の再確認を行った。
7/16	デイサービス	ご家族より。「前もって、○日は病院受診してから家族がデイまで送ります。」と伝えていたのに、当日の朝、デイの職員が迎えに来て、本人をデイに連れて行っていることが何度かあった。職員間で申し送りをしないのですか。」	ご家族より伝言を受けた職員が、付箋を申し送りノートに貼っていたが、配車表に、その旨記載していなかった為、同じミスを繰り返してしまったことが判明。	ご家族へは生活相談員より改めてお詫びをした。ご家族やケアマネジャーからの伝達事項は、申し送りノートに記載し、職員全員で共有。予定が一目でわかるようホワイトボードも設置した。また送迎の有無、欠席や追加利用については利用者予定表と配車表両方の確認を行うよう徹底する。

日付	部署	内容	対応	結果
10/19	ユニット型	ご家族より。「面会時に本人から『ある職員さんからいじめられる。寝かせてと言っても寝かせてくれない。』と訴えがあった。本人が言うことなのでどこまで本当かはわからないが…本人に不利になると悪いので大事にはしないで欲しい。」	対象職員へは、利用者が特定しないように配慮しながら、上司より個別の事実確認を行う。本人には自覚がなく、居室内での言動については確認方法がない状態。今後も定期的な上司との面談が必要。	ご家族へは事実確認の結果をお伝えし、ご心配をおかけしたことをお詫びする。対象職員へは定期的に介護技術や声掛けの指導を行っていくことと、ご本人様へは多職種の職員でこまめな声掛けを行って安心していただけるように努めることを説明する。
11/12	デイサービス	ご家族より。「デイから帰宅後、鼻水と寒気の訴えがあり風邪薬を飲ませた。高齢者は寒いと言えないこともあるので、室温等は職員さんで配慮してほしい。」	デイ利用日に電気点検の為、停電があり入浴時にお湯の温度が低くなってしまった。(ボイラーの電源が切れていた)寒いと訴える方には、入浴後上着を2枚にして対応した。	ご家族へは職員の配慮が足りなかったことをお詫びする。今後点検で停電した際は、ボイラーの電源が入っているかの確認をデイサービス職員からも行う。また、常日頃から室温やお湯の温度の配慮も行っていく。
12/23	ショートステイ	ご利用者より。「認知症の人が何度も同じ事を聞くと、他の職員さんは優しいのに、一人だけ返事もせずに不機嫌で取り合わない人がいる。あの人がいると怖い。」	ユニットリーダーへ対象職員の勤務態度について確認を行う。数ヶ月に1回の頻度で個別に指導を行わないと勤務中の言葉遣いが乱れる傾向にある。	ご本人へは、不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、対象職員には個別に指導を行うことを伝える。

R2年 1/10	ショートステイ	ご利用者より。「2時にやっと眠ったのに、朝5時に寝ているのをわざわざ起こされて熱を測られた。」	対象職員へ事実確認を行う。 業務で検温の時間だったので声掛けして測らせてもらったとのこと。	ご本人へは、配慮のない行為で睡眠を妨げてしまったこととお詫びする。対象職員へは上司が指導を行った。
-------------	---------	---	--	---