

令和6年度 福祉サービス相談委員会

苦情処理状況

| 日付 | 部署 | 苦情内容 | 原因 | 対応 |
|------|---------|--|--|---|
| 4/10 | 入所 | ご家族様より。病院受診に付き添った際、職員から挨拶も愛想もなかった。受診中、今後施設で過ごす上での注意点の確認も、職員がしないので私（家族）が医師に質問した。寿志の里は評判がいいのに、一人の職員の対応でこうなるのはもったいない。 | 対応した職員へ事実確認を行うと、ご家族様へは会釈をして挨拶したとのことだった。普段から笑うのが苦手と自覚があり、自分では挨拶したつもりだったが、ご家族様には伝わっていなかったことが原因。 | ご家族様へは相談員からお詫びし、当該職員へは上司から指導を行うことでご了承を得た。職員も上司面談後に、努めて明るく挨拶をするように改善意識を持ち業務にあたっている。 |
| 6/3 | ショートステイ | ご家族様より。ショートステイから帰ったら、口から食べた物が溢れ出てくる。お薬情報に×中止と書いていた薬を飲ませたのではないか。 | ショートお迎え時、職員がご家族様へ「お変わりないですか？」と尋ねたが、その際中止薬については申し送りがなかった。入所後薬をセットした職員はお薬手帳通りに一包化された薬包をセットした。ご家族様はお薬情報にだけ×中止と記入し、お薬手帳には記載しておらず、確認した情報が異なっていたこと、中止の薬が他の薬と一包化されていたことが原因。 | ご家族様へは相談員より、確認不足で中止薬を飲ませてしまったことをお詫びする。ご家族様へは、今後変更事項は口頭でもお知らせいただき、中止薬は持参しないでいただくことを願います。職員もお薬手帳、お薬情報両方持参がある場合は、両方確認するよう徹底する。 |

| 日付 | 部署 | 苦情内容 | 原因 | 対応 |
|------|----|--|--|---|
| 6/12 | 入所 | ご本人様より、特定の職員の名前を挙げて「〇〇さんは怖い。ベッドにポーンとほたり投げられる。手を強く握られたり、睨まれる。」 | 当該職員へ上司が面談を行う。オムツ交換時にベッド柵を持ってもらうよう声掛けするが応じてもらえず、少し強引に手を持ってベッド柵をつかんでもらうことがあったとのこと。移乗時も勢いがつきすぎていた可能性あり。認知症の方への対応（目線の合わせ方、言葉かけの仕方、身体介護の方法）に問題があったことが原因。 | ご本人様へは介護課長よりお詫びし、当該職員へは上司面談を行う。職員からも反省の声があり、ご本人様へ直接謝罪を行う。 |
| 7/2 | 入所 | ご家族様より「看取り介護で点滴をしてもらっていたが、点滴の針が入りにくくなった説明を受ける時に職員さんに『ご家族様の希望で1日おきに点滴してますけど…』と言われた。看取り開始の説明を受けた時に先生の指示で点滴をすると聞いたので別に家族が無理を言っている訳ではないと思う。」 | 上司が当該職員へ事実確認を行った際、本人はご家族様がそのような捉え方をしているとは思っていなかった。当日職員は一人で対応するのが不安で、別の職員と一緒に訪室し点滴施行したとのこと。ご家族様にとっては職員二人で対応したことが、逆に威圧的に感じたのではないかと。 | 当該職員へは上司からご家族様へ説明する時の注意点を指導する。ご家族様へは不愉快な思いをさせたことを当該職員と一緒にお詫びする。 |

| | | | | |
|------|---------|---|---|---|
| 7/23 | ショートステイ | ご家族様より「ショートお迎え時に雨が降っていたが、運転手とは別に職員が車に乗っていたのに、その人は車から降りずに挨拶もなかった。荷物を持つなど何か手伝っても良いのでは？」 | 当日お迎え時小雨が降っていた。次に迎えに行く利用者に二人介助が必要だった為、職員は車に二人乗っていたが、傘が1本しかなかった為運転手のみ玄関まで本人様をお迎えに行き、もう一人はステップ台を出すなどし、車両外で待機していた。ご家族には挨拶もし荷物も手渡しで預かったが、ご家族様は手伝ってくれなかったと感じていた。 | ご家族様には不愉快な思いをさせたこととお詫びする。ご家族様より「今後もショートステイを使いたいののでよろしくお願い致します。」と言葉あり。 |
|------|---------|---|---|---|