

令和5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
6/19	ショートステイ	ご本人様より「職員さんが後でメドマーを持って来ると言ったのに、持ってこないまま帰ってしまった。私はボケていないから理由を言ってくればわかるのに気分が悪い。」	当該職員はメドマーを他利用者が使用していた為、他職員へ終わったらご本人様へ持っていくように申し送って帰宅した。頼まれた職員が持って行くのを忘れていた。	ご本人様へは依頼を受けていた職員が忘れていたことを相談員からお詫びをする。後日関係した職員二人でご本人様へ直接お詫びをする。
6/25	ショートステイ	ご本人様より「身体の向きを変えてほしくて職員さんと呼んだら『何？その言葉じゃわからない。』と言われショックだった。」	当該職員に事実確認を行い、本人も自覚はしていた。当日は夜間コールが頻回で、何度も訪室し対応していた。	当該職員へは上司が個別指導を行う。本人も反省し、自分で謝りたいとのことで相談員と一緒にお詫びする。ご本人様からも「もういいよ。」と言葉をいただく。

8/21	入所	ご家族様より、「面会時、本人が特定の職員の名前を出して『○○さんは怖い。』と言う。前回来た時も言っていたので気になった。」	ご本人様は日常的にコールが頻回で、他利用者様の対応中に待っていただくようお願いしても聞き入れてもらえない状態。当該職員も無自覚のまま日常的に「ちょっと待って。」等スピーチロックを行っていた。	当該職員へは丁寧な対応を心がけるよう、個別に上司面談を行う。ご家族様へは指導を行った事と今後ご本人様の様子を注意深く見させていただくことをお伝えしご了承得る。
10/9	入所	ご家族様より。面会時に本人から「男の人から肩や腰を叩かれる。」と話があった。本人は認知症があるし、どこまで本当かもわからないが…。」	職員にご本人の普段の様子を確認すると、日頃は穏やかだが、急に怒り出すことがある。特にトイレ介助の時に、職員の言葉が理解できず嫌がる様子が見られる為、嫌なことをされる=叩かれるになるのではないかと推測。	ご家族様へは、普段の状況(介護抵抗があること)をお伝えし、職員が叩く等の事実はない事をご説明する。「自宅でも身体介護時に家族に対し同様の発言があった為、そうではないかと思いました。」とのこと。
日付	部署	苦情内容	原因	対応

11/13	ショートステイ	<p>ご本人様より、「夜トイレに行きたくてナースコールを押したが誰も来なかった。一人でいくと危ないと言われたが、3回押しても来なかったので一人でトイレに行った。一度も誰も来ないのはおかしい。」</p>	<p>夜間帯、2ユニットを一人の職員が見ており、他利用者のセンサーマットが頻回に鳴っていた為、ナースコールに気付かなかった。</p>	<p>夜勤の職員から、他利用者様の対応と重なり、コールに気付かなかったことをお詫びする。ご本人はご自宅では一人で歩いてトイレに行っている為、ショート中コールを押しても職員が来ない場合は、ご自分で車椅子へ移乗しトイレに行っていただくようお願いし、ご了承を得る。</p>
11/20	ショートステイ	<p>ご本人様より、「職員の対応が怖い。私には怒らないのに、周りの人に言っている言葉が恐ろしい。あんな所にはおりたくない。前の所に行きたい。」</p>	<p>ロングショートになりユニットを変ったところ、ご本人様より左記の苦情あり。当該ユニットは日頃から職員の言葉遣いにも乱れがあった。(転倒リスクの高い利用者が多く、職員がイライラして口調が強くなってしまっていた)</p>	<p>ご本人様には元のユニットに戻っていただき、職員の対応が悪かったことをお詫びする。下記①～③を改善策とする。 ① 業務の見直し(転倒リスクの高いユニットの見守り人員を増やす) ② 職員への個別指導 ③ 施設全体で接遇マナーの徹底を行う。</p>

12/19	入所	ご家族様より、「面会時、先日購入したはずの握り棒を手に握っていなかった。見たらタンスの引き出しの中に入っていた。買った意味はあるのか。」	ユニットを変更になった際、職員間で申し送りができず、個人用の握り棒があることを知らない職員がいた。情報の伝達不足が原因。	ご家族様へは生活相談員よりお詫びをし、今後はきちんと使用することをお伝えする。
-------	----	--	--	---