

令和4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
10/8	入所	ご家族様より。施設で新型コロナウイルスに感染し亡くなったが、亡くなった日の食事代が請求されている。何も食べていないのに支払わないといけなのか。	施設内で新型コロナウイルスの集団感染が発生し、ご家族様へは、随時状態の報告を行っていた。状態が急変したことをご家族様が受け入れられない状態だった。	ご家族様へは、食事は毎食提供した為、皆さんに食事代は発生することを説明しご納得いただく。

10/11	ショートステイ	<p>ご家族様より①「職員さんから今回浣腸代はいただきません。と説明を受けたが請求書に浣腸代が記載されていた。」</p> <p>②「排便があった後に間違っ浣腸をしてしまった。」と説明を受けた。最近排便に関するミスが多い。</p>	<p>① に関しては職員間で毎昼食後酸化マグネシウム服用するようにご家族から依頼があったが、職種間での申し送りできておらず、内服できておらず排便がなかった。看護師がご家族様に施設負担でイチジク浣腸使用することで了承を得ていた。請求書発行時に相談員がその内容を知らず、家族負担にしていた。</p> <p>② 記録には残していたが、看護師は排便の有無に関わらず指定日に浣腸をすると思っており、情報に相違があった。</p>	<p>ご家族様へは職種間で情報共有できていなかったことをお詫びする。浣腸代は翌月の利用料金から差し引くことでご了承いただく。排便コントロールについては、各職種へ再度周知徹底を行う。</p>
-------	---------	--	--	--

11/15	ショートステイ	ご利用者様より。トイレに行った時に職員さんに「いつもやりよんやろ。こんなこともできんの？」と言われた。	朝の起床時間に、他利用の対応と重なり職員もつい言葉がきつくなってしまう。	ご本人様、ご家族様には事実を報告しお詫びする。当該職員には上司より指導を行う。
2/12	ショートステイ	ご家族より。ショート退所時に職員から「来た時に着ていたコートが見つからない。」と言われ、翌日他の利用者の家で見つかった。個室なのに荷物が入れ替わるはずがない。荷物はどう管理をしているのか知りたい。	コートは居室のハンガーにかけて保管していたが、認知症がある他利用者が、間違っ部屋に入り、かかっていたコートを自分の物と思い込み、(似ているコートを持っていた)自分の部屋に持ち帰り、そのまま退所してしまった。職員も入れ替わっていることに気付かなかった	ご家族へは生活相談員よりお詫びをし、見つかったコートはクリーニングに出して返却させていただいた。