

## 令和元年度 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
7/3	デイサービス	ご家族より。職員から電話で最近の状況報告を受けた際「夕方になると興奮状態になり困る。薬の処方を変えてもらったが効果がない。」と言われた。本人が迷惑をかけているのかもしれないが、興奮するのは職員の声掛けにもよるのではないか。	対応した職員に事実確認を行う。伝えることを最優先してしまい、ご家族に対する配慮が足りなかったとのこと。	ご家族へは、職員の言葉と配慮が不足していたことを謝罪する。職員へは電話は表情が見えない為、より慎重に言葉を意識して話さなければならないことを指導する。
7/7	ユニット型	ご家族より。面会時職員に食事量についての記録を見せてほしいと言ったら「見せることができなくなった。」と言われた。以前食事量が少ないにも関わらず適切な対応をしてもらえなかったので、記録を見て確認をしたい。記録の開示ができないのはオープンにしていく時代の流れに逆行して、隠しているように見える。	介護職員へ事実確認を行ったところ、以前面会時にご家族へ安易に記録を見せていた経緯があった。「見せられなくなった。」言ったことで、ご家族は急に情報を閉ざされたと感じた様子。	ご家族へは記録には他利用者の個人情報に記載されており、本来ならば所定の手続きを行ったうえで開示する決まりになっていることをご説明する。食事・水分量については個別にノートを作成することで了承を得る。職員へは個人情報の取扱いについて指導する。

日付	部署	内容	対応	結果
7/26	ユニット型	ご家族より。面会時に居室の床にゴミやほこりがあり、臭いもする。以前はそんなことはなかった。爪も伸びていて、面会の時に家族が切っている。	同ユニット内で居室環境について、ご家族からの指摘が数件あった。日々の業務に追われ清掃が後回しになっていたことが判明する。	ご家族へは掃除が行き届いていなかったことをお詫びする。ユニット内で業務の見直しを行い、清掃日を決めて定期的に清掃することと、居室の受け持ち職員が責任を持って環境整備に努めるよう決めた。
12/20	ユニット型	ご家族より。(施設内での居室の見直しを行い) ユニットを変わってから昼夜逆転がひどくなった気がする。前のユニットでは不眠時にデータを取って対策と結果を知らせてくれたが、今のユニットは「寝なくて困っている。」と言うだけでどう対応してくれたのかがわからない。	ユニットリーダーへ、日頃のご様子を確認する。現在のユニットでも睡眠チェック表を作成し、日中は散歩やタオルたたみなど、できることを提供し活動的に過ごしていただくように努めていた。ご家族の面会日が日曜日の午後に多く、ユニット内は休んでいる方も多い時間帯で静かだった為、何もしていないように感じられたのかもしれないとのこと。	ご家族へは、現在行っている対応について報告し、ご了承いただく。職員へは面会時に日頃の様子をこまめに伝えることが大切であると意識統一を図った。