

令和4年度苦情対応状況報告書

苦情内容	対応内容
<p>【受付方法】 文書 【サービス種類】 老健入所 【利用者との関係】 子 【内容】 施設にご家族様から下記メッセージあり。 「いつもお世話にありがとうございます。本日洗濯物取りに行って今、洗濯物した所、シャツがおばあちゃん（N様）と違う様に思い名前確認すると、Fさん（他利用者様）のシャツで、おばあちゃんのとテレコになっている可能性があります。入浴時の準備時確認をお願いします。直ちにご家族様に電話で詳細確認する。Fさん（他利用者様）の肌着が1枚だけ混入しており、ご本人様の肌着は入っていなかったとのこと。」</p>	<p>衣類混入原因を調査した。 可能性として、 ①Fさん（他利用者様）の衣類をフロアで洗濯し、それを間違えてご本人様のタンスへ戻した可能性がある。 ②Fさん（他利用者様）が自身の衣類を他利用者に渡していたことが過去にあったので、今回も同様にF様がN様に肌着を渡したか。 上記2点が推測されるが、あくまで可能性であり、明確な原因は不明。 ご家族様に上記内容を連絡し混入について謝罪した。 家人より「Fさんの肌着は洗濯したのでまた持って行くが、他人の衣類を着るのはお互い気持ちのいいものではないので、今後気をつけて欲しい」とのこと。</p>
<p>【受付方法】 口頭 【サービス種類】 老健入所 【利用者との関係】 本人 【内容】 新聞について、朝食前、新聞を机に配ってしまい、他の御利用者がM様の新聞を無断で読まれていた。 M様から、「コロナウィルスが流行っている状況で、個人の新聞を勝手に他の人が読んでいるというのは、配慮が足りないんじゃないですか。新しい新聞を買ってきて下さい。当然の事を言っていると思います。反省して下さい。」と仰る。 「申し訳ございません。」と謝罪し、対応させて頂く旨をお伝えする。</p>	<p>新聞の配布について、配慮不足であったことを謝罪し、対応した。 （今後の対応） 個人の新聞は部屋に持っていき手渡すこととする。申し送りノートに記入し、フロアの職員全員読むように口頭でも伝える。</p>

<p>【受付方法】 来所</p> <p>【サービス種類】 老健入所</p> <p>【利用者との関係】 子</p> <p>【内容】 洗濯物の受け取りの為来所された際に洗濯物を入れるエコバッグが1階に下りていなかった。時間がないとの事で、洗濯物のみお返しが、次回洗濯物を入れて持ってくる袋がなくなるので、エコバッグはかならず、洗濯物と一緒に1階に降ろして欲しいとの要望あり。次回、洗濯物をお返す際に必ず準備しておく伝える。</p>	<p>フロア職員に洗濯物について確認行う。感染症対策となりエコバッグを1階洗濯物置き場に返却出来ない為、本人様の居室のタンスに置いていた。感染症対策が解除となったが、解除となった当日に1階洗濯物置き場に返却することを失念していた。</p> <p>(再発予防対策)</p> <p>洗濯物をご本人様に返却した際にエコバッグを1階洗濯物置き場に戻す(今までの対応を継続する)。また、感染症対策にて1階洗濯物置き場に返却出来なくなった際は、洗濯物は本人様のタンスに片付けエコバックを回収しておく。職員間で申し送りを行い、感染症対策が解除となった時に1階洗濯物置き場に返却する。</p>
<p>【受付方法】 口頭</p> <p>【サービス種類】 老健入所</p> <p>【利用者との関係】 本人</p> <p>【内容】 昼食中に「俺の汁はないんか?」と言われる。確認すると食事はほとんど食べ終わった状態に汁物の提供を忘れていた。謝罪し、「今からでもお持ちしましょうか?」と声掛けするが、「もういらんわ」とご立腹されている。再度謝罪し今後忘れることの無い様声掛けするも「金払ってないからもらえやんのや、俺はここの職員に嫌われてるからな～」と言われる。その後他の入所者様に「あんたはええな大事にしてもうて、俺は皆に嫌われてるから」と言われ居室に戻られる。興奮されている事もあり、再度謝罪を兼ねて話をさせてもらう為、時間をあけて対応する。</p> <p>おやつ前に訪室し、再度謝罪をさせて頂く。</p>	<p>ご家族様に連絡し、苦情内容について報告・謝罪し、今後の対応についても説明する。</p> <p>ご家族様「そんなの誰でも忘れることはあるし、そんなことで難しいことを言ってすみません。昔からそういうところがあり、へそを曲げると1週間でも2週間でもそんな調子なので、あまり相手にしてもらわなくて結構ですよ。最近私たちにも『〇〇持って来い』というのがなかったので、おかしいなと思ってたんです。私らが顔を見せないことに腹を立てているのもあると思います。ご迷惑をおかけしますが、よろしくお願いします」とのこと。</p> <p>今後の改善策について</p> <p>汁物の提供を行う際に、「汁物の配り忘れはありませんか?」と書いた札を配膳の際に用意し汁物を配膳する職員が配り終えたのを確認してから札をおろす対応を行っていく。</p> <p>上記の内容をフロアで統一し、対応していく。</p>

【受付方法】 口頭

【サービス種類】 老健入所ショート

【利用者との関係】 本人

【内容】 本人より、昨日の夜間において夜勤者より「もう来んな！と言われた。迷惑を掛けるのはわかるが、そんな風に言われるのはショックです」と言われ、落ち込んでいると北野wより報告あり。

昨日の夜勤者に、電話にて状況の聞き取りを行うこととする。

昨日の夜勤者に電話にて状況の聞き取りを行う。消灯前後に本人様より要望が多く何度もナースコールがあり、本人様に状況の理解を求める様に何度も説明するが同様の訴えが続く為、言葉が強くなった可能性がある。しかし、本人様が言われたような声掛けはしていないとの事であった。

再発防止の対応として、全職員に対して苦情内容を周知し、御利用者への声掛けや職員への言葉遣いを互いに注意し合う。

本人様には、昨夜の夜間の対応の謝罪と今後の改善案を伝えると共に、再度フロアの状況次第ではお待たせする事がある事を説明し納得してもらう。

相談員よりご家族様に連絡し、謝罪と再発防止の対応を報告した。