

令和5年度苦情対応状況報告書

記録内容	対応内容
<p>【受付方法】口頭 【サービス種類】老健入所 【内容】A病院へ利用者を迎えに行った際、病院玄関に公用車を横付けし、利用者を待っていたが、病院スタッフより「ちょっと待ってください」と言われ、そのまま待っていた。その後、公用車の後ろに車が来たが、すぐに（利用者が）来るだろうと思ひ、会釈して待っていただいた。しかしなかなか来られないため、一旦公用車を別の場所に移した。それにより待っていた車は通れるようになったが、待っていた2台目の車の女性が、車の窓を開けて「ちょっとどけたら済むことやろ。あんたら最悪やな」と言われた。</p>	<p>その場ですぐ謝罪したが、車の窓を閉めて去られた。 帰所後、上司に報告する。</p> <p>(今後の対応) 本人が降りてくるまで時間がかかる場合があるため、今後は玄関前ではなく、駐車場に駐車する。</p>
<p>【受付方法】来所 【サービス種類】老健入所 【利用者との関係】子 【内容】面会室前で作業をしているとB様ご家族から話しかけられる。 「面会終わって迎えに来て欲しいと2回事務所に電話したのですが、まだ迎えにきてくれないけど、どうなっていますか？今までこんな待たされた事はないのに、なぜでしょう？」</p>	<p>謝罪し、事務所に連絡入れる。 事務所から、フロアに連絡を入れているが、もう一度連絡した。 すぐにフロアから職員が迎えに来た。</p> <p>対応が遅くなった理由を調査したところ、事務所からは、面会が終わったが、違うご家族がまた面会に来られたと聞いたので、まだ迎えに行かなくていいと思っていたとのこと。</p> <p>ご家族様に上記説明し、こちらの連絡がうまく伝わってなくて、お待たせしてしまったことを謝罪した。 (ご家族様)理由は分かりました。それならいいです。</p> <p>(今後の対応) ・面会終了の電話を受けた職員は、「B様の迎えですね」と相手の言っている内容を復唱して確認する。もし、聞き間違えていたならそこで修正できるため。 ・インカム等で〇〇(職員)さん、「B様の面会後の迎えをお願いします」と職員の名指して業務を依頼する。依頼された職員は、迎え時に「〇〇です。〇〇様の迎え終わりました」と業務遂行したことを全員に伝え共有する。 ・事務所の対応として、2回目の電話をフロアへすると同時に、家族様を待たせてしまっていることが分かっているはず。フロアへ連絡すると同時に面会室へ見に行く。フロアがまだ迎えに来ていなければ事務所からフロアへお連れする。</p>

令和5年度苦情対応状況報告書

記録内容	対応内容
<p>【受付方法】 来所 【サービス種類】 老健入所 【利用者との関係】 子 【内容】 ご家族が9月〇日に洗濯物を取りに来た際、「9月〇日分の洗濯物が2F洗濯物置場になかったです」と窓口に来られた。介護職員に確認したところ、「〇日にお風呂には入っているが、洗濯物が無い理由が分からない」との事。ご家族には、施設ケアマネジャーより「今すぐは原因が分からないので、分かりましたらご連絡させていただきます。」とお伝えした。フロアで引き続き調査をすることとなる。</p> <p>後日、ご家族様が「今日は出てますか」と洗濯物を再度取りに来られた。事務員が洗濯物置き場を見に行ったが、別の日の洗濯物しかなかった。フロアに確認するが調査を引き継ぎされておらず、説明が出来ず、「お調べして、ご連絡させていただきます。」と伝えた。</p>	<p>家族様（長女）に連絡。</p> <p>9月〇日入浴時の衣類について、フロアの洗濯管理表の記載ミスにより施設クリーニングと勘違いし、施設で洗濯していたことを報告、謝罪する。</p> <p>（今後の対応）</p> <p>①原因がわからない時は、申し送りノートに記入し、口頭でも申し送り、引継ぎを行う。 ②入浴表を確認し、家族洗濯、施設洗濯を間違わないように入浴準備を行う。</p>
<p>【受付方法】 電話 【サービス種類】 老健入所 【利用者との関係】 子 【内容】 ご家族様より連絡あり。</p> <p>「本日受診に行く時に、入れ歯、マスクをしてきていなかった。」とおっしゃる。</p> <p>上記について、ケアの不備についてご本人、ご家族様にご迷惑をおかけしたことを謝罪した。</p>	<p>（問題点）</p> <p>ご利用者様が外出する際、マスク・義歯をされている物と思い込んでおり、本人様の顔を見て確認する事を怠った。</p> <p>（外出準備時の利用者様に対するケアを理解しておらず、ルール通りに行動する事が出来ていなかった。）</p> <p>（今後の対応）</p> <p>外出準備の際は外出時の準備等対応マニュアルを遵守し行動する。</p>

令和5年度苦情対応状況報告書

記録内容	対応内容
<p>【受付方法】電話 【サービス種類】老健入所ショート 【利用者との関係】子 【内容】看護師より、排便が5日確認出来ておらず、本人様に確認すると毎日少しずつ出ていると言われている。便薬等は服用されていない為、ご自宅はどうされているか？聞いて欲しいと連絡あり。入所時に青汁を預かっており、朝の牛乳摂取時に渡すよう依頼があった為、フロアで摂取できているのか確認するが申し送りされていなかった事がわかった。入所時ご家族様からの聞き取り後、相談員が相談記録に記入し、介護職員に申し送りしていた。</p>	<p>相談員よりご家族様に持参された青汁を提供できていなかったことを説明し謝罪した。ご家族様より、「明後日にケアハウスに入居となるので、ケアハウスでも青汁を飲むように本人には伝えます。これからは青汁の提供をお願いします。」とおっしゃる。</p> <p>(問題点)</p> <p>①事務所から申送りあったが、フロアへ伝達出来ていなかった。 ②記録には残っていたが、確認出来ていなかった。</p> <p>(今後の改善策)</p> <p>①申送りがあった際にメモを取り、後から確認出来る状態にする。 ②介護記録システムの申し送り確認するだけでなく、紙の申し送りファイルも確認する。</p>
<p>【受付方法】電話 【サービス種類】老健入所ショート 【利用者との関係】嫁 【内容】家人より「前回のショート利用(12/19~21)から帰ってきたら、汚れ物は肌着1枚が戻ってきただけで、他の衣類はきれいのまま戻ってきた。ルポゼでは着替えさせてもらえないのですか？」と連絡あり。</p>	<p>チーフから介護職、入浴介助員に事実確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴は12/19、21実施。 ・12/19入浴時は、ご本人様が肌着のみ着替えることを希望されたため、そのように対応した。 ・12/21入浴時の着替えは、介護職員が洗濯・乾燥後の衣類を畳んだ。 <p>→家族洗濯だが、職員のだれかが洗濯していた。(汚染のためか、間違っただけかは不明)</p> <p>ショート迎え時に、ご家族様に上記内容を説明・謝罪する。</p> <p>(今後の対応)</p> <p>汚染衣類があれば洗濯行い、施設にて洗濯を行った事を連絡ノートへ記載する。</p>