

令和6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】老健入所ショート            【利用者との関係】本人            【内容】「部屋の網戸が破れているけど、私はこれはしていません。」とステーションに来られる。「こんなに破れてるのに来る前に直しておくのが当たり前ではないんですか？」とおっしゃる。職員の対応が悪かったことを謝罪し、修繕させて頂くことをお伝えすると納得して頂ける。</p>	<p>本人様と網戸を確認し、破れているのをそのままにしていた事、不快にさせてしまった事を謝罪する。本人様は修繕をしていただければそれでいいとの事で謝罪を受け入れて下さる。</p> <p>【再発予防】            本内容を職員間で共有、他の居室も同様に破れている所はないか確認行い、修繕依頼を記入する。今後は定期的に破損箇所はないか確認する機会を設け、破損箇所は修理する。</p>
<p>【受付方法】文書            【サービス種類】老健入所            【利用者との関係】本人            【内容】今日の満足度アンケートに「部屋のそうじが雑い。この間のゴミも捨ててなかった。」と記載あり。</p>	<p>【改善内容】            掃除後退室する前に掃除忘れ、ゴミに捨て忘れ、忘れ物が無いか確認してから退室する様徹底する。</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】昼食後に本人様より「今日は吸い物なかったわ。」と言われ、提供忘れに気付く。食後であり、汁物は今日はもういいですと言われる。本人様に謝罪を行う。</p>	<p>その場で本人様に謝罪を行う。汁物の提供を忘れていた事に気付かず、自分から声を掛けたら良かったのか等気を遣わせてしまった事も謝罪し職員に非がある事を再度謝罪行う。「大丈夫ですよ、次は忘れんようにお願いします」とお言葉を頂く。</p> <p>【再発予防】            提供時に汁物のみフロアで用意する必要がある為、汁物をいれる職員を1名配置し、1名ずつ提供忘れの無いように全ての食器が乗っているか確認してから提供行う。</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】子</p> <p>【内容】巻き爪治療のため、病院へご家族付き添いで受診され、帰所された際に、ご家族から下記2点の話あり。</p> <p>①巻き爪以外の爪もすごく伸びていた。以前の受診時もそうだった。</p> <p>②入所した時に、靴の購入をお願いしたが、買ってもらっていないようだ。購入をお願いしたい。</p>	<p>相談員より、爪切りができていなかったこと及び靴の購入手配ができていなかったことを謝罪する。靴については購入の了承を得る。</p> <p>靴について記録検索したところ、入所前に靴の購入について相談員が依頼を受けていた。入所後に介護職が本人に採寸を試みたが、本人が拒否されたためそこで中断し、家族にその連絡ができていなかった。</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】面会に来た際、肌着の上にそのまま上着を着ていたので、「寒がりなので中にもう1枚着させてあげてください」と言い、帰ったんですが、昨日持ち帰った洗濯物に上の服は無かったんです。お世話になってるのに、こんなことばかり言ってすいません。でもなぜか、ズボンが2枚入っていて。汚してしまっただすかね。ご迷惑ばかりかけてるのにすいません。」とおっしゃる。確認し連絡させて頂くと伝える。</p>	<p>チーフより、当日対応した職員が出勤する為確認し返答すると伝える。また、本日面会時は、季節にそぐわないほどの着込みがあったようで、不信感あり。「私があんなこと言ったから極端に着ているのかと。」等の発言あり。</p> <p>本人様が自ら着込むこともあるが、確認出来ていない事に謝罪する。</p> <p>【改善策】</p> <p>1日1回夕方にご本人様の居室確認、起床時に衣類の確認を行う。</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】子</p> <p>【内容】ご家族が面会に来所され、面会室でお待ちいただいていた。ご家族より、事務所に内線あり。「面会待っていますが、まだ来れませんか？」と問い合わせあり。（面会室に案内してから25分経過している）</p>	<p>ご家族からの連絡を受け、まずは長時間お待たせしたことについて謝罪し、フロアに連絡し、すぐに面会室までの誘導を依頼し、面会してもらった。</p> <p>受付係（事務員）に確認したところ、受付後にフロアに連絡することを失念していたことが原因であった。発覚後、直ちに該当事務員より家族様に謝罪する。面会后、チーフ、相談員より再度謝罪した。</p> <p>今回の原因について、通常面会時は、面会簿を記載していただいている時間に、受付事務員より該当フロアに面会の連絡を入れるが、ご家族が面会簿に記載されてる際、相談員よりご家族に報告事項があり、その報告事項が終了次第該当フロアに連絡を入れる予定であった。少し遅れて別のご利用者のご家族が来訪され、その方の面会対応をした際に、当該利用者様の面会連絡をしたつもりになっていた。</p> <p>【再発予防】</p> <p>今後の対策として、面会時の相談員、ケアマネージャーよりご家族に報告がある際は、報告終了後に報告者より該当フロアに面会連絡を入れてもらうよう事務員から声掛けをする事とする。</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】配偶者</p> <p>【内容】外泊から帰所された際、「これ（本人が今履いているズボン）、〇〇（別名）さんと名前が書いています。えらい小さいなと思ったら別の人のズボンでした」とのこと。他利用者の衣類が混入し、不愉快な思いをさせたことを謝罪する。</p>	<p>外泊、外出の際はリハビリパンツやパット、靴、所持品の確認は行うように対応していたが、名前の確認が出来ていなかった。間違えて履いていたズボンは別の利用者様のズボンであった。外出、外泊時は名前の確認も行うよう統一する。</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】 配偶者

【内容】 ご家族よりルポゼに外線電話があった。「今日、ショート退所したのですが、携帯電話の充電器が荷物に入っていない。ルポゼに忘れていませんか？」と問い合わせがあった。相談員が電話対応し、「忘れていないか確認いたします。」と説明し、一旦電話を切る。

フロアに行き、探したところ、居室の窓枠に充電器を発見した。折り返し、ご家族に電話し、充電器があったことを報告し、謝罪。

明日、充電器を自宅までお届けすることを説明した。

退所時は、必ずマニュアル通りに退所準備をする。

①ショートの退所時確認事項に沿って項目に沿ってチェックをしていく。

②入所時に撮影した荷物の写真を見ながら1つ1つ確認する。

③最終居室の確認は、タンスの引き出し・布団の中・枕の下・窓際やカーテンの裏まですみずみまでチェックをしていく。

【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】 友人等

【内容】 今回のショート入所時、家族様が施設まで送ってこられた際のこと。男性の職員が車椅子を押しながら、車まで来てくれた。まず、①その職員からの挨拶がなかった。そして、②今日からショート利用のため、自宅での様子等を伝えようとしたが、「よくわかってますから」と言われたため、話ができなかった。このような対応をされたので、家族として正直、ショートに預けるのが怖くなった。

今回のことで、家族様がかなり不快で不信感を持った。もっと、気持ちよくサービスが利用できるように改善してほしい。

ご家族に連絡。友人より伺った今回の件について謝罪し事実確認する。

おっしゃった内容は友人とほぼ同内容であった。

「正和会は昔から笑顔を挨拶をととても大切にされていて、いつも行くと気持ちがいいです。しかし、今回は人が少なくて忙しいのかもしれませんが、挨拶もなく、早く（フロアに）戻ろう戻ろうという感じで話もできない感じで、正直、不安になったんです。でも、今回のことで、対応して下さった職員さんにも事情があったかもしれないし、その方に対してどうのこうの言うつもりはないんです。職員皆さんに向けて、挨拶や笑顔の啓発をしてほしいだけです。よろしくお願いします。」

今後、ご指摘のあったことについてルポゼとして指導してまいりますと伝える。

対応した職員と面談する。

ショート迎えの際に、挨拶はしたつもりであるが、相手に届いていなかった。また、フロアに人間的に忙しくて、できるだけ早くフロアに戻らなければという気持ちがあった。家族様から細かな話が始まり、最初は話を聞いていたが、気持ちが急ぎ会話の途中で、「わかってますよ」と中断してしまった。相手の気持ちに寄り添っていない態度をとってしまったことについて反省しているとの事。

家族様の要望として、挨拶、笑顔で出迎え、気持ちよく利用してもらえるように改善指導した。

<p>【受付方法】 電話</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】 ご家族より電話が入る。「本人が、スタッフコールが何処にあるか分からないと言って本人が電話してきた」とのこと。</p>	<p>すぐに居室に行き。本人様に謝罪する。スタッフコールの確認を行うと本人様のタンスの上（テレビの裏側）に置かれていた。本人様に再度、謝罪しスタッフコールを本人様の手の届く位置に置かせて頂く。</p> <p>【再発予防】</p> <p>本人様の臥床介助を行う際にスタッフコールが本人様の手の届く位置に置いているか必ず確認する。</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】 面会時、ご家族より、「目ヤニが気になりますので、気がついた時宜しくをお願いします」とおっしゃる。</p>	<p>身嗜みが行き届いていないことについて、謝罪する。</p> <p>（問題点）</p> <p>①面会にご利用者様を連れて行く時にご利用者様の容姿確認をしていない。</p> <p>②面会時のチェックリストが無く、有っても活用されていない。</p> <p>面会時チェックリストを活用する。面会に行く時の整容の確認を行い不適切であれば改善をして面会にご案内する。</p>
<p>【受付方法】 文書</p> <p>【サービス種類】 老健入所</p> <p>【内容】 声の箱（投書箱）</p> <p>「季節に合った服を着させて欲しい」</p>	<p>【回答文書】</p> <p>身だしなみ、快適性への配慮が行き届かず、申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、利用者様が快適にお過ごしいただけるよう、お召しいただく服が今の季節に相応しいのかの確認と管理を徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</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】 ご家族より、「入れ歯ケースですが、たまに中に水がたまった状態に入っていることがある。特に防水の袋に入っているわけではなく、服と一緒に入っているので、お手間をかけるのですが、荷物をまとめる時に入れ歯ケースの水分を拭いていただけたらありがたいです」とのこと。

退所チェック者が、最終義歯ケースの水気をきちんと拭き取り最終鞆に入れるようにする。