

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 【利用者との関係】本人 【内容】先日の朝食のことで聞いて欲しいと言われ、施設長と相談員が訪室し本人から話を伺う。</p> <p>「〇日の朝、身体がしんどくふらついたので食事を居室に運んで貰った。その時、テーブルに食事を置いてくれた。私もテーブルの上を片付けていなかったのも悪いが、ハンガーや針子が入った裁縫セット等、乱雑に置いてあったが、そのまま片付けもせずにお膳も置かず、パンやジャム、食器のみをその隙間に置いてあった。食べるんやったら食べたらいいわと言われてるように思えた。こんな置き方して小さい子どもさんだったら間違っ針でも飲んだらどうするのかと思ったし、私はお客さんなんやからとも思った。ぼけていると思われたら嫌だから携帯で写真も撮った。」と話される。</p> <p>写真も見せて頂く。施設長より、職員の対応に謝罪し指導させていただくことをお話した。</p>	<p>当該職員に事実内容を伝えた。「そんな気持ちにさせた自分の配慮不足です。すみませんでした。テーブルを片付けて、食膳を置くべきでした。ご本人にも、お詫びに行かせて頂いて宜しいですか」と話があり、体調確認をしてから謝罪するように指示を行った。その後、ご本人様からは、「丁寧に謝りに来てくれました。そこまでしてくれなくて良かったのに。」との言葉を頂いた。当該職員には、入居者様の側にたった丁寧な仕事の姿勢があったのか、自分を問い直すべき反省を促した。他の職員にも本件を伝え、指導した。</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】口頭</p> <p>【利用者との関係】本人</p> <p>【内容】昼食時、ケアハウスより栄養課に連絡あり。A様の食事が提供されず、欠食予定であった方の食事が提供されている。食事の内容が同じなので、ケアハウスにて交換して提供するとのこと。厨房へ連絡し、食札処理間違いであったと発覚する。</p> <p>その後、再度ケアハウスより連絡あり。別の方の食事をそのまま提供されたことに気分を害されたので、新しく食事を持ってきて欲しいとのこと。</p> <p>【苦情に至るまでの経過】</p> <p>食事の配膳直後、A様より、「私の分はどうなっている？」と来られ、無いことを確認し、「もういい」と怒って帰られかけた。「申し訳ありません。直ぐに確認致します」と申し上げたが再び、「もういい」と言われ、歩かれた中、栄養士に電話が繋がり、配膳ミスを確認し、新たに持って来てもらう話になった。しかしその間、「名札が間違っただと思います。メニューは同じなのですが」と話をしていたら、「名前が違うというのは私のものではない。他の人のものを出そうとするのはおかしい」と話されたので、「ご気分を悪くさせて申し訳ありません。A様のものは今、参りますので、しばらくお待ちください」と再びお詫びした。しかし、「私が怒って部屋に戻ったのは、そちらのミスだから、こういう理由で私は怒っていると説明して欲しい。」となった。</p>	<p>直ぐに食事一式をお持ちし、謝罪する。</p> <p>他の方の欠食処理を間違えて行ってしまい、ご迷惑をおかけしたこと謝罪する。</p> <p>ご本人は、他の方は何も言わないかもしれないが、されて気分の良いものではない。このように持ってきてもらえたので、頂きますと仰る。</p> <p>その後、夕食時に全入居者様に施設長より説明する。</p> <p>「皆様の前でお詫びします。今日の昼食時施設側のミスで昼を欠食する人の分を用意し、いつも通りに食べて頂く人の分が用意されていなくて、それをまた名札を間違っただ物と思ったのでお出ししようとするなどA様には大変ご迷惑をおかけ致しました。以後、気を付けて参りたいと思います。」その説明後、ご本人様から「人間は間違いはあるかもしれないがその対応も良くなかったので改めて下さい。」と話される。再度謝罪し今後気をつけることを話す。</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】口頭</p> <p>【利用者との関係】他の家族</p> <p>【内容】苦情申し出のあった方（A様）より居宅ケアマネージャー宛に下記相談があった。</p> <p>「緊急搬送の時ですがK（入居者）が朝6時に胸の痛みがあったので娘へ連絡した。家族から本人に娘が遠方に住んでいるためすぐに駆けつける事ができない為、職員さんに今の状態を伝え救急搬送してもらおうよう電話で伝えたこと。その後、娘が8時過ぎにケアハウスに到着したがKは救急搬送されずケアハウスにいる状態であった。おかしいと思い、なぜ救急搬送しないのかを聞くと「娘様が来るまでできない」と言われたとのこと。ケアハウスはそんな所ですか？おかしいと思います。娘もそのように言っています。」</p> <p>わかりました。一度ケアハウス職員に聞いてみますのでしばらく時間をくださいと伝える。</p>	<p>【対象名】川崎信子</p> <p>A様が施設長が訪問し、下記説明と謝罪を行った。</p> <p>「今回の件で不信感を抱かせてしまった事、本当に申し訳なく思っております。申し訳ございません。○月○日の朝、K様は、胸の痛みを、ご自分の足でケアハウス事務所に訴えに来られ、6時40分、事務所にいた職員が相談員に連絡。同時に、相談員の指示で娘様にも連絡。その時は、ご自分で来られたので、相談員が来てから救急車を呼んでも間に合うとの判断をしたとの事でした。</p> <p>7時20分過ぎに苑に到着した相談員はK様の部屋に行き、様子を確認。この時、K様はご自分から娘様に電話をされたことや、ご自分の様態を説明され、病院に行く準備もされかけていたので、この状況であれば、K様の様子を見守りながら、『もう直ぐ到着するであろう娘様の到着』を待てること考え、K様の胸の痛みをよくご存知の娘さんに病院に同行してもらった方がK様も安心できること考え、今少し、娘様の来訪を待とうと判断してしまったということでありました。</p> <p>決して、相談員は生命軽視をしているつもりでもなければ、寄り添っていない気持ちでもないのですが、医師でも看護職員でもないのに、これまでの福祉現場の経験だけで行った判断が、K様ご本人やご家族様に、不安や不信感を与えてしまったことを非常に深く反省をしております。このことは、当該職員だけの責任ではなく、上司である私、施設長の私の責任でもあります。反省すべき点、今後、考えていかなければならない点、これから関係各位と協議し、検討して参ります。」</p> <p>これに対し、A様は、「保証人は私の親で、動いてくれているのは私の叔母ですが、今、親は自宅療養中のため、私が事情を聞かせてもらい伝えたいので内容や経過を聞きたかった」、「祖母（ご本人様）は今、病院でリハビリ中ですが、今、胸の痛みも消えかけている。入院は3～4週間の予定ですが、今後、退院後は老人保健施設でリハビリし、良くなればケアハウスに戻りたいと本人は語っています。自宅で療養中の親も普段はケアハウスへの感謝の気持ちを語っているので、よろしくお願ひしたい。」とお話しされた。</p> <p>今回の経緯について、ご本人様にはこちらから再度説明させてほしいことをA様に伝えたが、「私から伝えます」と言われたのでA様にお任せする。翌日、A様から「叔母（ご本人）に伝えました。経緯はよく分かりました。今後ともよろしくお願ひしますと言っておりました」との言をいただいた。</p>