

令和5年度苦情対応状況報告書

苦情内容	対応内容
<p>【受付方法】電話 【サービス種類】特養ショート 【相談者氏名】ケアマネ 【内容】 ご本人様の衣類の中から、 他者の名前が記入された上服を発見したとの連絡あり。</p> <p>苑で預かり、フロアにて衣類写真の照合を依頼する。前回利用時に持参物に同様の衣類があった。</p> <p>4/17までルポゼショートステイ利用中なので、原因究明、対策を検討して対応するようフロアに依頼した。</p>	<p>退所日に荷物チェックを行った職員に確認を行う。 荷物が全てあることは確認したが、最終の送り出しは勤務時間外になり違う職員が対応した。荷物チェックの時点ではまだ乾いていない衣類があり干していた為、最終の荷物返却の際に混入した可能性が高いとのことであった。</p> <p>混入していた方の衣類は、本人の衣類と似ており、入れ違いになった可能性も考えられるため、各居室に本人様の衣類が無いかを確認する。 パジャマ上を他の方の居室にて発見した。 他の衣類は確認できず。</p> <p>結果、パジャマ上1枚のみ取り違え、間違えて持ち帰った衣類は初回利用時に混入し、2回目利用時にそのまま持参された時に写真を撮って残しているが名前を確認できずに混入したままになっていた。</p> <p>【今後の対応】 ①ショート入退所についてのマニュアルを見直し、不慣れな職員が対応することも踏まえて、使用できるものに改善する。 ②マニュアルを共有し、確認できた者が荷物チェック等の対応を行う。 ③ショート退所時の最終チェックを行う職員が荷物チェックを行う。状況で難しい場合には、荷物チェックが済んだ分を別管理（ステーションで預かる、あるいは居室で分けて管理）し、最終的に整理が必要な物は何かをリストとして書き出して対応を引き継ぐ。</p>

令和5年度苦情対応状況報告書

苦情内容	対応内容
<p>【受付方法】口頭 【サービス種類】特養ショート 【相談者氏名】本人様 【内容】 夕方の点眼を実施し3種類を5分以上ずつ空けて実施した。その後「2種類する言ってまた、来ると言うたやないか」と訴えがある。その様な事はなく3種類を時間空けて実施した事を説明した。「分かっている」と返答がある。 その後、他の職員で対応するが「あの職員…偉そうに…外国人がわからんのは仕方がないが。あいつが外国人に指示出してるん違うんか。謝ったらええのに客のせいにするんか」と怒り不穏になる。相談員と一緒に謝罪したがすでに点眼の事は忘れてる。</p>	<p>【対応内容】 ①点眼に関しては今まで通り1回の点眼と次の点眼まで5分以上空けて対応する事を継続する。 ②言葉の行き違いもあり話しが噛み合わないが言葉のやり取りで声を大きくし分かりやすく説明したことが威圧的に感じたと思われるので優しく丁寧に説明を行う。</p> <p>【今後の対応】 点眼に関しては、指示通りに点眼を行い時間配分も5分以上の対応を継続する。職員の態度に対しては言葉の行き違いがあり思い込みも強い方であるが言葉かけも優しく丁寧な説明を行う。</p>
<p>【受付方法】電話 【サービス種類】特養ショート 【相談者氏名】ご家族様 【内容】家族様より持ち帰った鞆の中に他の方の衣類が入っていたと電話がある。相談員が自宅に確認に行くとは他の入浴後の衣類一式があるのを確認し苑に持ち帰った。 又、相談員が自宅に伺った際に「いつも来ているベストがなかった事と茶色の衣服は家の物ではない」と話されフロアに茶色の衣服を持ち帰られた。</p>	<p>【対応内容】 入浴後の衣類を籠の上のテーブルに置いた。</p> <p>間違っかばんに入れた報告を受ける。 理由は、退所時間になり慌てて他の所に置いてあった袋をカバンに入れてしまった 本人の物と確認せずにかばんに入れてしまった。</p> <p>入所時の写真を確認し入所時の衣服とかばんの荷物の写真全てを確認する。 茶色の上服は、入所時に着て来られた服である。 又、ベストは今回の利用時、持参なかったことも合わせて伝える。 家族様に電話で報告すると「そうでしたか。すみません。でしたらベストは着て行っていないですね。」と返答がある。 ベストは入所時の荷物には無かった事を伝える。 →「すみません。いつも良く来ていたのでてっきり入所の時に着ていたとばかり思っていました。」と返答があり納得された。</p> <p>【今後の対応について】 ◎退所時、荷物チェックは今まで通り職員2名で行う。 入浴後の荷物は、入浴介助員が責任をもって本人様のかばんに入れる。 かばんが本人様の物であることを確認する。 かばんに入ったことを日勤リーダーに伝え確認する。</p>

令和5年度苦情対応状況報告書

苦情内容	対応内容
<p>【受付方法】口頭 【サービス種類】特養 【相談者氏名】本人 【内容】 「夜勤NSのオムツが下手で荒い、私は昔、骨折して身体が痛い所がある。だから優しくしてほしい」と話される。</p>	<p>【対応内容】 「申し訳ございません。そのような事があったんですね」と謝罪する。オムツ交換を担当した職員は次回17日曜日に出勤予定である為、その事を伝え丁寧な排泄介護をするように指導を行う事をお約束する。 「そうしてくれるか。ほんならそれでええわ、ここに来た時はもうちょっと元気やったのにな頼んだで」と仰る。</p> <p>担当職員と面談を実施。 ・オムツ交換が雑でズボン、下着が上まで上がっていない。 ・使用済みのパッドを頭もとに置かれる。 排泄交換については誰もが世話になりたくないと思っている。そのことについて心当たりがあるか確認する。 ・心当たりあります。オムツ交換でパッドを外したら失禁があり、シーツ（ラバーシーツ）まで汚染する事があった。 今回のオムツ交換もそのようになりかけたので、あーもう出ると言ってしまった。 またパッドも頭周辺に置いていた様に思います。</p> <p>人間尊重の精神と思いやりの心を基本に笑顔を大切に高齢者から信頼され、愛される親切な職員となります。とぶらんすいぶすの職員倫理綱領の1にある。オムツ交換だけではなく、すべてのケアを行う際には上記内容を念頭に置き行動をしてもらう必要である事を説明する。</p> <p>【今後の対応】 今回の苦情を周知し再発防止に努める。</p>

令和5年度苦情対応状況報告書

苦情内容	対応内容
<p>【受付方法】口頭 【サービス種類】特養入所 【相談者氏名】本人 【内容】 朝食を配膳後、「ちょっと」と本人様から呼び止められる。 「じゃがいもが4という数字は縁起が悪いでしょう」と、小鉢のじゃがいもの煮物個数について苦情を受け付ける。</p>	<p>【対応内容】 すぐに謝罪をする。</p> <p>「ここはお客さんも大勢居る所やし。今はそんな時代と違うのは分かってますけどね。でもいい気持ちではないと思うんです。あなたの教養の為になればと思って言います。あなたの胸の内に収めといてね」と仰る。 栄養課へ苦情について伝える。元より個数については、気をつける様にしているが、グラム数で均等になる様に配分をしている為、完全には難しいとの返答がある。</p> <p>ご本人に改めて謝罪を行う。 配慮が足らずに不快な思いをお掛けし申し訳がない事、調理の段階では厨房でも気を付けてはいるが、グラム数で均等になる様に管理している事、多数の食事の調理になる為、私たちが皆様に配膳する時に気を配るべき点であったが出来ていなかった事を説明し謝罪する。「そんな事があったんかなあ ははは」「でも私は4という数字にはこだわっていますよ」と話して下さる。今後は、4や9といった個数の時は、事前にお声をかけた上で切って個数の調整をさせて頂いても良いか確認をする。「ありがとう そうしてくれたら良いよ」と納得された様子で了承を頂く。合わせて、食事の面でこだわっている事や気を付けて欲しいといった事がないか伺うが「そうやなあ 今はないなあ」と返答を頂く。貴重なお声を頂いた事にお礼を伝え話を終える。</p> <p>【今後の対応】 人によって考え方は異なるが、一般的に4といった数字は避けるべき数字であった。サービスを提供する際にはこのような考えを念頭におきサービス提供ができる様にする。 ①食事を配膳する時には、4つといった個数になっていないか確認をした上で配膳を行う。必要に応じて個数の調整（切る、もしくは加える）を行う。</p>