

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】口頭 【サービス種類】特養ショート 【相談者氏名】ご家族A様 【内容】 送迎中のショート担当相談員に連絡が入る。 ご家族A様がショート入所の為送って来られた。何故、今回はご家族送迎なのか。 →今回は送迎時間が通常よりも遅く、ご家族A様に伝えると「送って行きませぬ」と仰った。</p> <p>「抗原検査キットを事務所に持って来られ、ご家族様が検査の事を知らず、怒って帰った。」と看護師から報告があったとのこと。 →ご家族様が知っていると思い、再度伝えていなかった。直ぐに、謝罪と迎える為、1便目の送迎が終わった後、ご自宅へ向かう。</p> <p>10時05分 ご自宅に到着する。 ご家族A様が出て来られ、今回の連絡不足であった事、謝罪させていただく。 ご家族A様「もう連れて行きましたよ。検査の事、知らなかったからすぐに家に戻れると思って、窓を開けっぱなしにしてたから戻ったんです。それから、すぐに施設に連れていったよ。それより、看護師さんで何であんなに偉そうに物言うんですかね。検査したら職員が付いて見ないといけないからって言うから、それは職員の仕事でしょってカチンときて、キツク言ってしまいましたわ。」 相談員「私が前もって検査の事をお伝えしておけば良かったんです。大変申し訳ございませんでした。」と謝罪する。 ご家族A様「私もキツク言ってしまったから、ごめんね。仕事のこともあったから慌ててたし。気にせんといて。」 まきの苑到着後、本人様に謝罪する。 本人様「何の事かわからんけど。大丈夫やで」</p>	<p>看護師に抗原検査時のご家族様とのやり取りについて聞き取りする。 以下、聞き取りの内容。 当日、玄関前に到着したので抗原検査をすると伝えた。車中で15分待機になると説明すると、ご家族A様「ええ！聞いてない。家の窓開けてきたのに。」と仰った。 看護師「説明が出来ておらず申し訳なかった。」とお詫びしたが、抗原検査を実施する決まりであると再度伝えた。 ご家族A様「そんなん、そっちが迎えに行かれへんていうから送ってきたのに。」と怒っている様子であった。 再度、看護師「申し訳ありません」と謝罪した。 ご家族A様「帰る。」と言い、15分経てば検査の結果が出ていると伝えた。</p> <p>ご家族A様は抗原検査の実施に時間を要することを把握できていなかったと考えられる。事前の説明が不足していた。</p> <p>【今後の対応】 通常は苑送迎対応であったご家族様に、到着後に車中で抗原検査実施を伝えていなかった。 ⇒通常、苑送迎のご利用者様のご家族様には必ず事前に、車中での抗原検査実施を伝える。</p>

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】電話 【サービス種類】特養ショート 【相談者氏名】ご家族A様 【内容】 10月10日17時20分頃、ご家族K様より電話があった。 ご家族A様「今日、14時よりショートの契約で相談員Bさんが訪問する予定になっていたが来ない。」との連絡であった。本日出勤の相談員Cが電話対応し、相談員Bが体調不良で休んでいること伝え謝罪した。 10月11日 8時40分 ご家族A様へ連絡。長男の奥様が電話に出られる。 相談員B「昨日は大変申し訳ございませんでした。14時に契約の為、訪問予定だったにもかかわらず、私が体調不良で休みをいただき、家族様への連絡を怠りました。貴重なお時間を無駄にし、ご家族様にご迷惑をおかけ致しました。申し訳ございませんでした。」と謝罪させていただく。 ご家族A様「待っていたのですが来られないので連絡しました。何かあれば連絡くださいね。」との返答いただく。 相談員B「本当に申し訳ございませんでした。誠に勝手ではございますが、本日は明日でお時間いただけますでしょうか。」 ご家族A様「何時ごろになりますか。」 相談員B「ご家族様のご都合に合わせさせていただきます。」 ご家族A様「主人はもう出かけたので、こちらから連絡します。」 相談員B「有難うございます。お手数をおかけしますが宜しくお願い致します。」</p>	<p>【対応内容】 ご家族A様より、本日13時半に訪問してくださいとの連絡があった。 13時半ご自宅訪問する。 今回の件について、改めて謝罪させていただく。 ご家族A様「きっちり訪問予定の案内まで用意してくれていたから、何かあったのかと思い、連絡させてもらった。もういいですよ、構いませんから。」との返答いただく。 相談員B「今後はこのような事がないように、対策をしました。ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。」と再度謝罪させていただく。 【今後の対応】 ○担当者不在の場合でも、情報を共有し対応出来るように予定は社内メールに 入力する。 ○自身の予定を常に把握出来るよう、スケジュール帳など活用し、ご家族様 にご迷惑がかからないよう確認作業を徹底する。</p>

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】口頭 【サービス種類】特養入所 【相談者氏名】ご家族A様 【内容】本日、ご家族付き添いにて受診された。3点お話あり。 1点目：「本人の状態が以前の退院時に比べると非常に悪くなっていてビックリした。看護師とも話をしたが、話かけても返事はないし、かなり状態が下がりましたね。と言われた。こんなに急に状態が下がるもんなんですか。」 2点目：「前回の退院時、薄着で帰ったんです。靴下も履かず、上はTシャツだったと思います。」 3点目：「ジャンバーを持って来て欲しいと言っていましたが、苑に濃い茶色のダウンはなかったですか。前は着てたと思うんですけど…無いようであれば買って持って行きますが…」 →謝罪し、苑に戻り次第確認させていただきますので、確認が出来次第連絡させていただきますとお伝えし、了承頂く。</p>	<p>【対応内容】 ご家族A様へ連絡 先日の受診の付添いのお礼を伝え、受診時に話が出た3点の件について報告する。 1点目：入院や発熱によりベッドで過ごして頂いている時間が長く、体力の低下が見られる。ベッドで横になっていただいている時は活気があり、問い掛けに返事も頂ける。車イスに移乗後すぐは活気あるも長時間の座位は疲れるのかぐったりされる。受診時も久しぶりに車に乗り、20～30分揺られていたので特に疲れていたと思われる事を伝える。また食事量の低下から少量で高栄養の嚥下食を食べてもらっている。今後の本人の体調を見て、食事形態を戻す事も検討していることを伝える。 ご家族A様「そうだったんですね。引き続き様子を見て下さい。」との事。 2点目：退院時、フロア職員が上着と靴下を準備するのを忘れていた事を伝え、謝罪する。退院当日に送迎に行きました相談員の方からフロアの方には今後このような事がないように指導しております。 →「分かりました。今後このような事がないようにお願いします。」との事で、改めて謝罪する。 3点目：ジャンバーの件をお話しようとしたところ、「先ほど、まきの苑にジャンバーやトレーナーを持って行きました。」と話あり。 事務所に確認したところ、トレーナーとジャンバーの確認が取れた。 直接話が出来なかったことを謝罪し、確認させて頂いた事とお礼を伝える。 【今後の対応について】 2. 退院時持参する衣類の不足について →退院迎えに必要な物のチェック表を作成し、事前準備時に確認するようにする。 3. 今年の持参して頂いた衣類にはジャンバーはなかった(写真で確認済み)。 3着ほどベスト類があるので、後日家人様に確認して頂くこととする。他の入居者様のタンスも確認するがなかった。 1/2、濃い茶色のジャンバーの話をしたところ、ご家族A様「すみません。自宅にありました。以前、お持ちさせて頂いた時が秋口だったので、お持ちしていませんでした。ご迷惑お掛けして申し訳ありません。」と仰る。 →見つかって良かった事を伝え、洗ってまたお持ちしますとの事。</p>