

社会福祉法人昌樹会 令和元年度 苦情受付状況

(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

サービス種類	施設名
地域密着型介護老人福祉施設	介護老人福祉施設こより

受付年月	苦情の内容	対応内容
令和元年12月	陰部のかゆみのため搔いているとパットの位置がずれ、尿漏れしてしまった。対応職員に「なんで私の時だけ」と言われショックだった。	ご利用者に対する配慮のかけた言葉について謝罪し、かゆみに関して本人に確認し、対応の検討をすることにした。

(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

サービス種類	施設名
短期入所者生活介護	ショートステイこより

受付年月	苦情の内容	対応内容
平成31年4月	短期利用前、娘より「自宅では服薬を自己管理することになるので、利用中も本人管理にしてほしい。」と要望があったが、「薬を小分けにして本人に渡していた。すべて本人にさせて欲しかった。」	家族と面談、要望に反する行為に対して、謝罪。次回より本人が自宅で管理されている方法にさせていただくことにする。
令和元年5月	①パジャマを用意していたのに着させてもらえていなかった。 ②退所後、紙パンツ内に多量に尿失禁していた。	①本人にわかりやすいところに配置しておくことと、声掛けを行い、希望されないときは記録に残し、退所時の手紙に本人の意向を記載することとした。 ②退所前の排泄確認のチェックミスであったため、退所時最終排泄の日時を記載するようにする。
令和元年7月	起床の2時間位前にズボンに着替えさせられた。言い方がきつくて苦手。	ご家族に対し、対応と言葉遣いについて謝罪。対応職員と面接し、ご利用者の生活に合わせた支援の徹底と言葉遣いについて改善するよう指導した。当面、当該利用者利用時に当該職員の勤務が当たらないようにした。
令和元年8月	夜間、トイレに行くためコールを押したが、来てもらえず一人で行ったら、文句を言われた。	不快な思いをさせたことに謝罪するとともに、当該職員と面接。コールに対する遅延に対しては、遅延理由を本人にきちんと説明をすること。言葉遣いについても誤解される表現を慎むよう指導した。

令和元年10月	薬の残数があるか確認の連絡を入れたら、あると言われていたが、数日で、あと2日分しかないと言われた。急に言われても困る。	複数の医療機関より処方があり、残数の少ない処方について思い込みと確認不足による不手際であったため、実際に数えてから薬の残数を報告することにした。
令和元年11月	本人より気分不良の訴えあり、バイタル測定したが、キーパーソンに連絡を入れず面会に来ていた家族に報告。事後、キーパーソンより、嘔吐もあったというのに連絡がないのは困る。記録と報告内容が異なる。居室に本人の薬が落ちていた。	対応職員に確認。本人嘔気はあったが嘔吐をしたという報告はしていないということであったが、本人が「嘔吐した」と言っているため、本人の訴え時の聞き取りと確認をしっかりとし、詳細に記録を残すことと、報告は第1連絡先にすることを徹底する。薬に関しては、手のひらに錠剤を乗せて放り込むように服用されているためこぼれ落ちやすい事が判明。カップに入れこぼれないようにすること、服薬時の確認を徹底するようにする。
令和元年11月	病院受診のため、本人の様子が分かるように依頼していたが、今服用している薬の記入をお願いしていたのに記入されていなかった。お薬手帳を渡されたが見てもわからない。施設で薬の管理をしているのであれば、いつまで薬があるのか把握しておいてほしい。	利用開始時の薬の残数がまちまちであったため、処方内容に加え、それぞれの薬の残数も記載し、ご家族から医師への相談がしやすいように配慮する。
令和2年3月	電話がかかってきたが仕事で取れず、折り返しをしたが、長い時間待たされたあと、「間違いだと思う。」と言われた。	電話を入れた職員が、不通であったことで折り返しがあるかもしれないことを他のスタッフに伝えていなかったために、確認に時間がかかってしまいご迷惑をおかけしたことを謝罪。職員に対し、電話対応についてのマニュアルの再確認を徹底する。