

## 平成 25 年度 苦情相談受付・対応状況（入所部門）

### 1. 受付件数

部署	件数
特養	2 件
短期入所	1 件
その他（配食事業）	1 件
合計	4 件

### 2. 受付内容とそれに対する対応結果

#### ①匿名の配食サービス利用者からの苦情（平成 25 年 5 月 28 日）

##### 【内 容】

5 月 28 日に回収した配食容器にメモが入っていた。内容は「ご飯は硬いし、カレールーには何も入っていないし、肉も硬い感じ。こんな弁当は初めてでした。」というもの。裏面には「いつもお世話になっていて申し訳ないですけど。」との記載があった。尚、メモに氏名の記載は無かった。

5 月 24 日の献立がカツカレーであったため、このことについての意見と思われた。カツがメインとなる為、ルーには玉ねぎのみを入れており、人参やじゃがいも、肉は入れていなかった。カツについては、柔らかく提供するため揚げる前に叩いたヒレ肉を使用した。又、食べやすい大きさに切って提供していた。硬さについては栄養士が事前に試食したが、特に硬いという感じは無かった。当日の職員検食簿についても肉が硬いという記載はなく、夕食内容が同一である特養の一部の入居者にも確認してみたが当日の肉は硬くなかったとの感想であった。

ご飯については、水加減・米の種類や炊飯時間も通常と同様に行なっており、特別なことは無かった。ただ提供方法は、容器の関係上、ご飯・カレールー・カツを別々の器に盛り付けて提供していた。

##### 【改 善 策】

5 月 31 日に苦情相談委員会を実施。今後の対応について検討した。事実確認の中で、肉や米飯が硬いという評価は関係者から聞かれなかったが、美味しいと感じて頂けたことから、今後一層検食などで硬さに気を付けることとし栄養士・厨房職員に周知した。又、カツとカレールーをご飯に載せて食べていただくことが分からなかった可

能性もあるので、美味しく食べて頂ける方法を利用者にお伝えすることとした。この意見と、お詫び、今後の上記対応についての文書を、全配食利用者に配布した。

## ②特養入居者からの苦情（平成 25 年 6 月 6 日）

### 【内 容】

6月6日の集団リハビリ後に特養入居者より、集団リハビリに対しての苦情を介護職員が受けた。

内容は、集団リハビリの内容がいつもと違った。内容が統一されていない。経験の無い職員には先輩の職員がしっかり指導をして欲しい。いつもやっている体操もやらなかった。認知症の人でも音楽に合わせて出来ることはあるので、音楽を使ったリハビリはいつも通りやって欲しい。歌を歌う時に、リハビリ担当の職員に「歌いたい歌があるのなら自分で準備してきて。」と言われたというもの。

事実確認をすると当日は看護師が担当し、進行していた。その看護師は集団リハビリの進行は2～3回進行役の補助で対応したことはあるが、簡素なマニュアルを渡されただけで進行の手順や方法を教えてもらっていなかった。看護師は自分のやり方で行なってしまう、その場の思いつきで行なった内容もあった。また「歌いたい歌があるのなら自分で準備してきて。」という言葉動については、「リクエストがあれば教えてください。」と伝えたつもりということだったが、そのように解釈され、利用者に申し訳ないことをしたということであった。6月7日に援助課長補佐と援助係長からご本人へ謝罪をし、了承を頂いた。

### 【改 善 策】

6月18日に苦情相談委員会を実施。今後の対応について検討した。結論として、集団リハビリのマニュアルがあるが、マニュアルの見直しをクラブ活動推進委員会で実施する。進行担当をする時には、詳細に引き継ぎをしてから進行役になってもらう。進行について慣れていないのであれば、事前にまだ慣れていない状況を入居者にも伝え理解してもらうようにしてから進行を進めることとした。現在、集団リハビリについては、クラブ活動推進委員会で内容を見直し、入居者の意見なども取り入れながら進めている。

## ③特養入居者からの苦情（平成 25 年 8 月 12 日）

### 【内 容】

特養入居者より8月12日の昼食時、職員同士での私語が多く、大きな声で笑うなどの状況があり、我慢ならなかった。注意する立場の係長も他の職員と一緒に話をしているととても気になった。職業人としての自覚が足りないのではないかと感じるという内容の苦情を受けた。

職員側に事実確認をすると昼食時に業務の話ではあったが、職員同士で笑ったり騒々しくなる場面があった。係長もその認識はあったが、注意をしなかったという事実があった。8月12日同日、ご本人へ施設長補佐から謝罪をし、職員への注意、指導をすることをお伝えし、了承頂いた。

#### 【改善策】

8月19日に苦情相談委員会を実施。今後の対応について検討した。利用者が不快と感じるような雑談は当然問題であることから、特養のそのグループに指導することのみならず特養全体へこの事実と、モラルある対応をとるよう再度周知徹底を各会議で図ることとした。委員会後、当該特養グループ会議と、特養リーダー会議を実施した。

#### ④短期入所利用者からの苦情（平成26年1月23日）

##### 【内容】

短期入所利用者より、1月22日の朝、起きたらシーツの一部が濡っていた。自分かもしれないと思い、着ている物を触って確認したが濡れていなかった。朝食の後に職員に取り替えて貰いたいことを話すとその職員はすぐに取り替えてくれたが、部屋から出て行くときに取り替えましたということと、「失礼しました。」としか言わなかった。私が濡らした訳ではないことを説明したかったが、そんな暇も無かった。職員にそう思われたままの状態がとても嫌で自分が汚していないということの説明がしたかったという内容の苦情を受けた。

事実確認をするとご本人からシーツを取り替えて貰いたいと話を受け、すぐに取替えに居室へ伺った。シーツに触った時は濡れていなかったが、ご本人が取り替えて欲しいと希望されたのでそのまま交換した。その後衣類が濡れていないかどうか確認し、ご本人より「大丈夫」と返答があった。シーツを交換する際に、どうしましたか？などの確認や、シーツは濡れていないということをご本人に伝えずに交換をしたことが分かった。

同日、施設長補佐がご本人より事情を聞き、嫌な思いをさせてしまったことについて謝罪しご理解頂いた。

##### 【改善策】

1月29日に苦情相談委員会を実施。今後の対応について検討した。触って濡れているかどうかの確認をした際にご本人に濡れていないということを伝えるべきであった。今後は希望や要望があった場合は、ご本人からの話を聞き、対応することを職員に指導した。要望と状況が違う場合は、現状を説明した上で再度どうするか伺うなどの対応を取り、利用者・入居者が納得した上での支援を行なうよう再指導している。