

令和2年度 苦情相談受付、対応状況報告

令和3年1月28日：苦情相談第3者委員会実施

報告 1

受付日

令和2年7月16日

デイサービスセンター利用者家族からの苦情

内容

デイサービスの利用者迎えの際の対応について

詳細

利用者迎え時、利用者宅の玄関チャイムを鳴らさずドアをノックし立っていた。また、母（利用者）は靴を履く等の動作が困難になってきており、他の職員は靴を履かせる介助を手伝ってくれませんが、その職員はなにもせず立っているのみ。そのため何かお願いをしても理解してくれるか不安に感じたという内容。

対応状況

管理者からご家族に謝罪をし、その職員へ指導することをお話する。ご家族には理解頂く事が出来た。

改善策

この職員のみならず、利用者宅にインターホンがある場合には必ず使用する事、同時に挨拶も大きな声でしっかりとする事。また、利用者の身体の介助は、家族が行っているから黙って見ているだけではなくご家族に声掛けし、介助をするように全員に周知している。

報告 2

受付日

令和2年7月21日

配食サービス利用者からの苦情。

内容

配食の内容についての苦情。

詳細

献立に「うなぎの炊き込みご飯」とあったが、何にもうなぎが入っていない。

また別の利用者からも、「昨日、メニュー表に炊き込みご飯となっていたが、普通のご飯が来た」

何故そうなったのか理由が知りたいとの内容。

事実確認

管理栄養士が配食内容について確認。結果、配食利用者へ、「うなぎの炊き込みご飯」で献立表を事前に調理する厨房へ渡していたが、栄養士と厨房との打ち合わせに不備があり、うなぎは米飯に入っておらず、米飯と卵でとじたうなぎを別々で提供されていた事が分かった。

対応状況

管理栄養士が事実確認の結果を電話で各利用者へ伝え、謝罪し、理解を得られた。

改善策

本来は献立通りに提供してもらうことが必要であるが、提供方法が理解できない場合には厨房から栄養士に確認を行うことでこのようなことは防げられる。厨房側の確認と、栄養士からの詳細説明の不備でこのようなことになったと思われる。

それまでは2～3週間に1回の頻度で献立内容について打ち合わせをしていたが、献立内容の誤解が生じないよう、今後は1週間に1回、提供内容を含めた打合せをすることとした。(特に行事食)

報 告 3

受付日

令和2年11月7日

ショートステイ利用者からの苦情

内容

職員の対応についての苦情

詳細

11月7日ショート利用者の退所時に本人の意思によらず荷物点検をされ、さらに「この中に施設のものがありますか」と言われた。非常に嫌な思いをしたというもの。

施設では、利用者や家族からの希望時以外は荷物確認をするルールにはしていないが、その職員は荷物を点検しなければならないと思い込んでいた。

対応状況

デイ利用時にご本人が特養に来られて話があったが、黒田援助課長がご本人にお詫びをし、ご家族にも連絡してお詫びをした。

改善策

当該職員は、勤務5年は経過しているが基本的なルールの習得に他者よりも特に時間を要している。そのため、その職員には自分自身で習得できるように自分の仕事のマニュアルを時間かけてでも作成してもらい、そのマニュアルを見る癖をつけてもらうよう指導することとした。

また、同じようなことを起こさないためにも改めて特養全体には再周知を図った。(希望しない方の荷物点検はしないことにしていること)

報告 4

受付日

令和2年11月5日
入居者家族からの苦情

内容

入居者のケアについての苦情

詳細

居室に様子を見に行ったところ居間ではなく、居室で食べている、食事も冷めている。職員に聞いたら「席がありません」と回答があった。また、ポータブルトイレを使用している様だが、その中に消臭剤入れるなど、綺麗にしてくれていない。また、シーツの縫い目が丁度横になっているときに身体にあたる。寝具の整え方について職員は知っているのか。あまり様子を見てくれないのではないかという苦情。

事実確認

事実を確認すると、ご本人の体調が悪い時に居室で食べたいと話していた対応をとっていたが、体調がよくなっても見直さずそのままにしていた。居間で食べていた時には、他の利用者に怒り出すときも日常的であったが、そのことも含めて食事の場所について未検討であった。またポータブルトイレは使用せず、居室内で歩行するときに捕まるものとして置いていたため、消臭剤は入れていなかった。(時折使用していることが、今回のことで分かった)寝具の整え方については介護職員全員に徹底されていないことも判明した。

対応状況

施設長からご家族にお詫びをし、対応改善後の状況を定期的に確認することとした。
ご家族は理解を示された。

改善策

食事は居間で食べてもらえるようにした。他の利用者に怒り出すことが無いように職員が見守ることとして徹底化。ポータブルトイレには消臭剤を入れることを徹底させる。
シーツの畳み方、整え方を職員に再周知した。
ケアの質が低下させないためにも対応改善後の状況を定期的に確認している。

報告 5

受付日

令和3年1月12日
特養入居者ご家族からの苦情

内容

職員の連絡対応についての苦情（連絡がなかったことについての苦情）

詳細

1月12日の小樽の病院への受診前に、ご家族は当施設の看護師に「コロナウイルスの件で面会は出来ないことになっていますが、受診は家族が対応しているのか」という相談の電話をされており、看護師からは「こちらから回答します」としていたようです。しかし、結果的には家族へは連絡をしていませんでした。

受診予定があることは、その入居者を担当する港大川ユニット職員は把握していましたが、時間は10時40分と把握していた。ご家族がきたのは10時20分頃。相談員から、施設に来ている家族に、（受診することは知らなかった）どうされたかを聴くと、「このようなコロナの時期なので家族対応の受診をしていいのか連絡したのに回答がない。そして、本来10時30分の受診でお願いしていたのに、本人も玄関に来ない」と憤慨していました。

看護師内の引継ぎ簿では、「●●さんの件、相談員へ連絡してください。」などとの記載があり、家族から相談を受けた看護師は受診当日は公休。

対応状況

施設長と相談課長とでご家族にお詫びをした。

改善策

ご家族からの相談については必ず返答するしかない。原則は当日に回答する、ということを再徹底させる。また、職員へ引継ぐ方法や内容は見直す。見る人が理解できるものを書く（5W1H）ことと、自分で答えられないことは責任者へ電話連絡、もしくは翌日勤務者に連絡することを看護師の会議で周知した。

報告 6

受付日

令和3年1月21日

デイサービス利用者からの苦情

内容

職員の連絡対応についての苦情（連絡がなかったことについての苦情）

詳細

1月21日、送迎困難なほどの吹雪で悪天候であった。デイサービスでは朝の時点で利用者全員に、「悪天候のため休止するかもしれませんが、落ち着けば連絡し迎えにいきます」と全利用者に電話連絡しておりました。しかし、1件、朝のこの連絡の後、天候がおちついてからの連絡が来なかった。とご家族からお話がある。

利用者への連絡としては、猛吹雪で送迎が困難と判断して「悪天候のため休止するかもしれませ

んが、落ち着けば連絡し迎えにいきます」と全利用者に電話連絡していた。
しかし、2時間経過して連絡したことから、利用者からはまだ連絡がこないと5件程連絡があった

対応状況

管理者から22日に電話でお詫びしている。

改善策

連絡する際には、次に電話をかけるおおよその時間を連絡すべきである。

2時間待たせているため、放置されているかもしれないと思うのは必然である。

デイ内部で周知した。