

苦情解決について

特別養護老人ホーム高麗では社会福祉法第 82 条の規定により、利用者の皆様からの苦情に適切に対処する体制を整えています。

苦情解決責任者	平野仁(施設長)
苦情受付責任者	外山敬三(総務部長)
第 3 者 委 員	水上人志、塩澤英雄

苦情解決結果報告

期間：令和元年 10 月～令和元年 12 月

デイ 〈職員への対応〉

意見・要望等の内容	デイ帰宅後バックから飴が一袋出てきた。インシュリンを打っている関係で血糖値の上昇が気掛かりである。利用者同士のやり取りはやめさせてほしい。
相談解決の結果	職員間で再度周知し、利用者にも全員がそろそろ昼食前に 1 週間アナウンスして周知した。職員の目が行き届かない所でのやり取りもあるので帰宅時バックの中を確認する。

訪問 〈職員への対応〉

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉 訪問時、届いていたお弁当の御飯がおかゆでなく白米になっていた。ケアマネに連絡したが配達に出ていてつかまらないとのこと。もう少し待ってほしい、おかずを食べてほしいと伝えたが、感情的になってしまい「すぐに弁当屋を替えろ、親方の言うことを聞けないお前は馬鹿だ」と何度も繰り返しておっしゃる。
相談解決の結果	感情的になられている時は利用者の言うことを聞くしかない為、謝罪して退室し、ケアマネに報告した。

デイ (サービスの内容)

意見・要望等の内容	<p>デイの利用者が同じテーブルの利用者と外出の約束をしており、そのことを利用者の奥様に伝えたところ、「お酒を飲んでしまうから絶対にダメ。利用者同士の外出はやめるように利用者全体に伝えてほしい。」</p>
相談解決の結果	<p>65名のデイサービス内でそれぞれの約束事を把握することは難しい。今回のお二人は認知症の症状もあるので、ヘルパー、ケアマネ、ご家族、デイ等関係者で連携をとりあい気付いたことがあれば報告する。</p>

居宅〈職員への対応〉

意見・要望等の内容	<p>中部包括より、利用者の家族から、担当ケアマネがショートを使わせないのでケアマネを替えたいとの連絡があったとの報告を受けた。</p>
相談解決の結果	<p>現在の体調ではショートの利用は難しいと伝え、訪問入浴を導入した。家族は主治医より「癌性腹膜炎・胃癌。年内いっぱい難しい」と告知されていたが、ケアマネやサービス事業所には「胃潰瘍・腹膜炎」と説明していた。余命を受け入れられない事や介護疲れが一因と思われるので、今後も家族に寄り添っていく。</p>

居宅〈職員への対応〉

意見・要望等の内容	<p>〈職員への対応〉 年末年始のショートの手配がまだ取れてない。母は要介護5でわからないかもしれないが好きなアイスショーに連れていきたいと伝えてあるが対応が悪い。利用者の意向に合わせて親身になって対応して欲しい。</p>
相談解決の結果	<p>専門職として家族や本人の思いを受け止め、困難と思われることでも否定するのではなく、希望に寄り添い、その思いが叶うように計画する。リスク面についても家族と一緒に考えるよう担当者と話し合った。</p>

きすみれ（職員への対応）

意見・要望等の内容	
帰りが遅いと思っていて、気付いたら本人が部屋にいたことが2回ほどあった。奥の部屋にいて気付かないこともあるので、インターホンを鳴らして帰ってきたことを教えて欲しい。	
相談解決の結果	
インターホンを鳴らしご家族を呼ぶ。反応がなくても家におられるお宅なので確実にご家族に引き渡すようにする。その後、インターホンが2つあって上のは壊れていることが判明したので職員間で共有した。	

ユニット特養（職員への対応）

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
面会時に「移乗介助の着座時勢いよく置かれるので骨まで響いて痛い。何か言うと「娘さんに告げ口しないで」逆に「娘さんに言っちゃうよ」などと言われて辛い」と涙目になって話した。認知症もあり本人の話がすべてだと思っていないが、身体の状態に合わせて丁寧に介助して欲しい。言葉がけにも配慮をお願いしたい。	
相談解決の結果	
トイレの便座への移乗時に痛みが高いため、便座カバーを使用し、クッションの使用も検討し、臀部への衝撃を和らげていく。コミュニケーションの取り方や接遇に関しても再度見直しをして、職員に常に意識付けをさせていく。	

訪問（職員への対応）

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ヘルパーに買い物に行ってもらったが賞味期限切れの食品を買ってきた。日付をしっかりと確認しなるべく新しいものを購入して欲しい。	
相談解決の結果	
ご本人の気持ちに寄り添い、買い物してきた物品の賞味期限を読み上げながら確認していく。	