

苦情要望報告書

令和 2 年度に利用者様やご家族の方々等から頂きました苦情・要望について公表する内容は下記のとおりです。

1 対象期間 令和 2 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日までに頂いた苦情・要望

2 苦情・要望の件数 4 拠点 8 件

(内訳)

野菊の里拠点 6 件

夢の里拠点 1 件

フィオーレとどろき拠点 1 件

ひよ子保育園拠点 0 件

令和 2 年度の苦情・要望については、その解決に向け申出人等と話し合いを行い、内容により適宜な対応を行った結果、ご理解、ご了承をいただきました。

なお、第三者委員の方々に参集いただき、令和 2 年 6 月 18 日に「第三者委員会」を開催し、令和 2 年度の苦情・要望の内容及びその対応について、委員の方々にご報告させていただきました。

令和2年度の苦情・要望の詳細は以下のとおりです。

野菊の里

受付年月日	申出人	内容	対応及び改善
令和2年 6月3日 (施設)	入所者	タブレット面会にてお嫁様と話しをされている際、「今日は頭に来ることがあった」とお嫁様に話をされる。「リハビリ前にトイレに行きたくなかったから職員さんに何度も声かけるけど、しら～としてプリプリしてあった。1人でしているから大変だとは分かっているけど、大便に行きたかったから言っているのに、しら～としてトイレに間に合わなかった」とお嫁様に話しをされる。	タブレット面会が終わった後に本人様に少し話しを行い謝罪する。「職員さんも1人でしているから大変なのは分かっている」と納得はされたが、当事者から内容を確認して再度説明をする事を約束する。その時は他の入所者と排泄介助が重なり、すぐに対応できなかった為、お待たせする形となってしまったとの事で再度、お待たせした事、対応の不手際で勘違いをさせてしまった事について謝罪しご了承いただく。
令和2年 6月9日 (ショート)	利用者家族	「ショートのおたよりに病院受診をお願いしようと連絡しましたが、折り返しの連絡がなかったと記載がありました。知らない携帯番号が入っていましたが、私は知らない番号には出ないので、携帯番号を登録しないとイケないです。」と少し立腹されたように話される。	オンコールの携帯よりかけられていることが判明した為、ご家族に謝罪する。今後、連絡する際には施設の代表番号から連絡する事を伝える。また、場合に置いて携帯で連絡した際もその後、当施設の電話より連絡する旨を伝え、ご理解いただいた。連絡が取れない場合には、職場まで連絡して欲しいと依頼を受ける。利用者情報に連絡の仕方を記載し全体的に統一を図れるように対応する。

<p>令和2年 6月10日 (ショート)</p>	<p>利用者・家族</p>	<p><ご本人より> 6/5の夕食時に他の利用者を談笑していた所、職員から「早くご飯を食べろ」と言われ不快な思いをした。</p> <p><ご家族より> 本人より、「職員から意地悪をされた。」と訴えがあり、どのような事があったのか詳細を教えて欲しい。ショートステイ終了時の手紙の内容に具体的なことが記載されていなかった事から施設ではこの問題が解決している事になっているのではないかと疑念を抱いた。</p>	<p>当事者から伺った内容を伝え説明する。当事者がご本人に対して強い口調で声掛けした事実はなく、食事を提供し時間が経過していた事(5分～10分程度)、お話をされていた相手の方がなかなか食べ始める事が出来ず困っていた雰囲気があったと言う事で声掛けをさせていただいた事を伝える。次男様より、「経緯は分かりました。食事を楽しく会話をしながら食べる事は私も問題ないかと思います。確かに食事を温かいうちに早くと言う気持ちは分かりますが、その方のニーズによってそれは変わってくるものだと思います。またお世話になった際はその点に注意して対応をお願いします。私達も父にとってショートステイは必要なサービスであり、そちらでの会話や入浴をととても楽しみにしていますので、これからも宜しくお願いします。」と今回の件についてご了承いただく。</p>
<p>令和2年 6月29日 (施設)</p>	<p>入所者家族</p>	<p>退院後、すぐに入院となっており、受診に同行した看護師より数日前から熱が出ていると聞いた。発熱の対応について、受診の判断が遅いのではないか。受診の判断は誰がやっているのか。</p> <p>退院後の経過を連絡してほしい。</p>	<p>当事者からきちんと説明ができるように後日、長男夫婦に対して当事者から状況説明を行う場を設ける。</p> <p>まずは退院後の生活に不安を抱えていたご家族に対しての配慮が足りていなかった(退院後の生活様子など)事に関して謝罪を行う。</p> <p>その後に今回の入院に至るまでの状況について記録物をすべて開示し当事者から説明を行う。今回の入院に至るまでのこちらの対応については、適宜、配置医師、看護師で判断を行い対処した事、すべての入所者に同じ対応をする事を説明しご理解いただく。</p>

<p>令和2年 12月10日 (施設)</p>	<p>入所者家族 ※第三者委員への申し出案件</p>	<p>救急搬送を行う際に、看護師より「嘔吐をされ、今から救急搬送します」と連絡を受けたが実際に病院へ行くと、怪我をされており、病院に付き添っていた看護師よりベッドより転落（嘔吐により、衣類が汚れた為、更衣介助を行っていた）され怪我をした事をその時に聞かされた。最初の電話での連絡では、転落し怪我をした事は一切、報告がなくその点に疑念を持った。</p>	<p>今回の申し出について、報告済みと思い込んでいた事が原因により事故から時間が経ってしまった事、説明不足であった事を謝罪する。また、今回の転落事故は施設側の過失である事を認め、お詫びし入院費の一部を施設賠償保険の適用で支払い、家族にご理解を頂いた。 転落事故後、翌日に施設長と相談員でご自宅へ謝罪に伺い状況説明を行っていたが、初動の説明不足、思い込みによる申し出となった事に深く反省した。</p>
<p>令和3年 3月9日 (かがやき)</p>	<p>入所者家族</p>	<p>リモート面会がどのようになるか楽しみにしていたが、実際は窓越し面会に代わっていた。タブレットの方がお互いの声をよく聞くことができたと思います。 それと母に付き添っていた職員の方が「誰かわかりますか?」と尋ねていましたが、母は「近所の人」と答えていました。認知症の母に対して「この人は誰?」と質問することはよくないと思います。もし、その付き添いの方が「息子が来てくれてよかったね」と声掛けをしてくれたら、もしかすると母も私の事を息子かとも思い出してくれたかもしれません。</p>	<p>管理者がご家族へ謝罪の連絡を行う。こちらの不手際で不快な思いをさせてしまった事を謝罪する。また、今後このようなことがないように認知症に関する勉強会を行い、職員間で認知症に対しての知識を深める機会を深める事をお伝えする。 ご家族より、「わかりました。私も本を読んだりして少し勉強をしたりしていたので。よろしく申し上げます。」とご了承いただく。</p>
<p>年間件数 6件</p>			

夢の里

受付年月日	申出人	内容	対応及び改善
令和2年 6月15日	入所者家族	「面会に来たんですが、もう20分位待ってるんですけど」と通りかかった職員に言われる。	<p>新型コロナウイルス感染予防の為、ご家族の面会はリハビリ室もしくは玄関のガラス越しにトランシーバーを使用して予約制で実施していた。</p> <p>当ご家族から事務を介して洗濯物を受け取ったが、面会の予約があったとは思わず、現場へは洗濯物の受け渡しで終わっていた。そのため、長らくお待たせしてしまった。</p> <p>《対応》 ご家族には、職員の勘違いで大変申し訳なかったと深く謝罪し、了承していただいた。</p> <p>《対策》 今後このようなことがないように、『5分以上お待ちの時は、再度コールを鳴らしていただきますようお願い申し上げます』と表示したものを掲示した。</p>
			年間件数 1件

フィオーレとどろき

受付年月日	申出人	内容	対応及び改善
令和2年 7月8日	家族	<p>病院退院からフィオーレに入所希望の方で、退院前カンファの対応（印鑑を持ってくるように言われていない）やカンファ後の対応（書類を急いでいるということで、雨の中書類を郵送したのに、当事者が2日間休みだった。移動リフトのレンタルについて福祉課に確認すると言っていたが、されていなかった）に立腹される。</p> <p>また、自宅で移動リフトの説明の際に当事者の「わからない」という不安を煽るような言葉、めんどくさそうな態度をとったことに寄り添う気持ちがないと言われる。</p>	<p>施設長・管理者で自宅訪問し、話を伺った。その後、当事者も合流し、話を伺った。</p> <p>自宅での福祉用具説明の際の態度、退院前カンファ後の対応（福祉課に確認していなかった）について謝罪。</p> <p>退院カンファのことは、福祉業者との勘違いもあり説明をする。</p> <p>家族から「今後しっかりとした対応をお願いしたい」と話があった。</p> <p>その後、施設利用なし。</p>
			年間件数 1件