

令和 5年度 11月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
11月11日	特養(施設長版)	<p>【利用者より】 離床のため職員が訪室すると、布団を外されたままの状態であり、「寒いので毛布をかけて下さい。」と訴えがありました。</p>	<p>訪室した職員より寒い思いをさせてしまったことを謝罪し、すぐに車椅子へ移乗し毛布をかけました。布団を外した当該職員へ確認したところ、共に離床介助にあたる職員がすぐに来ると思い離床準備をし居室を離れたとの事でした。上司からは職員本位にならぬよう、離床時の対応方法を改めて指導いたしました。</p>
11月18日	特養	<p>【利用者ご家族より】 鼻の傷を自分で引っ掻いたと報告を受け、爪を切ると報告を受けていたが受診時、手を見ると爪が長かった。以前も爪が長いと言ったが改善されていない。今回はとても長く、放置することは虐待ではないでしょうか。また、頓服薬の判断も服を噛み続けているのはいつもの事なのに頓服の向精神薬を服薬させたと聞き、判断が間違っているのではないかと思う。精神状態は安定していると感じているが、ケアマネジャーから施設の方針と違うと言われ、連絡するとの事だったが連絡が来ない。体重減少の報告は早く欲しかったし対応に疑問あり。全てにおいて対応が皆さんではないでしょうか。なぜこのようになったのか教えてほしい。とご指摘、要望を受けました。</p>	<p>相談受付者より真摯に謝罪しました。ケアマネジャー、指導職職員からも電話で謝罪しました。また、謝罪時に体重が過度に減少した、体重減少傾向の時点で連絡が欲しかったとも指摘を受け、再度謝罪しました。後日、サービス担当者会議を実施し、改めて謝罪しました。「なぜこのようになったのか教えてほしい」との質問に、本来は専門職として爪切りは大切な業務の一つですが、それを職員一人一人気付けなかった事が原因と説明しました。今後、爪切りは入浴後に行うこととし、チェック表を作り必ず実施します。体重減少に関しては、原因を多角的に検討できるよう多職種連携を旨とし、変化が見られた時は必ず連絡することとしました。</p>
11月22日	特養	<p>【利用者より】 近くにいた職員にお尻が痛かったから姿勢を直して欲しいとお願いしたら「医者じゃないから直せない。」と言われとても怒れた。その職員は車椅子に利用者に乗せる時も車椅子を反対に持ってきたこともあり、介護の基本は雇用時に確認はしないのか、基本ができてから雇用しているのではないかと苦情を受けました。</p>	<p>相談受付者と指導職の上司より謝罪しました。当該職員へは、上司からは利用者様より声を掛けられた際、聞き取りが不足し理解が難しかった場合は安易に返答せずしっかり聞き返し、最後まで訴えを聞き取るように指導しました。また、介護の基本については先輩職員より介護の指導を受け、手順書を確認する等介護技術を習得した状態で介助を行うように致します。</p>