

苦情受付の報告 (R1.9.19～R1.12.1)

① R1.9.19 受付

女性利用者の御家族が来園され、相談員が対応。先日看護師より電話で母の病状について説明を受けたが、一方的で家族の話を聞いてもらえない。前回も別の看護師さんから説明を受けたが、同じように上から話され、家族の意見を聞いてくれない。携帯電話にかけてくれるが、コールが短いのですぐに取りれない。御家族の要望としては

- 1 何か体調不良や変わった様子があれば、その都度教えてほしい
- 2 もう少し家族の意見を聞いてほしい
- 3 携帯電話に電話する際は、もう少し長くコールしてほしい
- 4 電話連絡は係長か相談員にしてほしい

9/20 御家族と対応した看護師2名を招集し、内容を伝え意見を聞く。

看護師から、本人様の状態の経過はきちんと報告している。報告がなかったという病状については、経過を観察している状態で、主治医に相談して今後の方針を勧めているところでもまだ判断が出ていなかった為。その後主治医の指示を受けての御家族報告になったので後日のお伝えになる。看護師の電話での対応は、御家族の話をきちんと聞き書類にも記載している。コールが短いとの訴えには10回以上コールしている。また、御家族に報告しようとしても、看護師からの話に耳を傾けられない事もあったと看護師から話あり。御家族に対しきちんとした対応・記載しているつもりだが、今後は途中経過も御家族に報告し内容を事細かく記載していくことを徹底していくこと、御家族の心配に寄り添った声掛け・説明をしていくことを伝え看護師との面談を終える。

その後御家族に謝罪と報告する。今後の報告は係長か相談員にしてほしいとの希望あっているが、そこは医療面など特に専門性が必要とされるので、今後も受診後の報告や身体面で気になった点など随時・報告記載していくことで一応の解決とする。

② R1.9.18 受付

ショートステイ御利用の女性で、自宅で担当者会議あり、相談員が出席する。それぞれの事業者からの報告を聞き、担当ケアマネより「本人様は皮下出血しやすいので注意していきましょう」と話あったところで、愛信園での利用状況を報告した際、御家族より

話を切り出される。「ショート利用中、手荒い介護をする男性職員がいると本人より聞きました。皮下出血もそれが原因ではないですか?」「本人が痛いと言ってもその職員は知らぬ顔で介護を続けた」と本人は言っていますと御家族より話あり。その場では謝罪のみ行い、持ち帰り上司に報告することで退席する。園に戻り上司に報告。

園で利用があった日・棟を調べ対応したと思われる職員に聞き取りを行う。ただ日にちが定かではなく、園の改修工事に伴い3か所の棟利用されていた為、特定は難しく全体に聞き取りを行う形となった。全職員が何らかの形で本人様の介助に携わっていたため本件苦情内容と手荒い介護をさせてしまったと思わせてしまうことがないように改めて丁寧な介助を行っていくよう職員には指導する。

御家族様には後日再度謝罪し、改めて丁寧な介護を行っていくことで納得され、一応の解決とする。

③ R1.10.23 受付

女性利用者の御家族より電話があり、相談員が対応する。10/14に身内の方が来園され本人と面会行った際、本人より「この部屋(個室)はあなたの部屋ではない。ずっと一人部屋は使用できない。四人部屋に行かないといけない」と強い口調で言われたとの事。家族としても、施設からの要望があればいつでも居室変更に応じ、四人部屋でも大丈夫なので言ってくださいと言われる。その場で謝罪し、上司に報告する。後日対応したと思われる職員に聞き取り行い、それぞれに話を聞く。どの職員も本人様と部屋の移動の話をしたことはないとの返答であった。ただ現在、園の改修工事を行っており、それに伴って利用者様には随時部屋の移動をお願いしている状況だった為、本人様に直接部屋移動の事伝えなくても、そのように受け取られたのではと推測だが意見があった。その後、棟の責任者より直接本人に話を伺おうとするが、過去の入院の話など話がうまくつながらなかった為、一旦話を終える。後日御家族様に事の詳細説明と謝罪行い一応の解決とする。

④ R1.12.1 受付

女性利用者の御家族様より話があるとの事で、相談員が対応する。御家族様より先日本人様と面談をした際、「朝食の時薬とお茶を飲もうとした際、いつもの形状と違ってドロツとしていた為、近くの職員に声を掛けたら“ドロツ”としたものは飲ませてないよ」と言われたとの事。本人様それを飲んでから胃がすぐれず、夕方お腹を下したと御家族様に伝えたそうです。本人様目が見えない事もあり、大事にしてほしくない・職員にも契約者にも絶対言わないでほしいとの事。御家族にはその場で謝罪する。その後御家族の了承を得て、御家族様と本人様の話が聞こえた呈で相談員より本人様に話を聞く。そ

の後対応した職員に聞き取りを行う。職員も当日の事しっかり把握しており、職員としては本人様にドロツとしたお茶は提供しておらずとの事。また本人様が別の職員様にもその事を話されていた為、その時点で本人様に話を丁寧にしましたと話す。ただ今回の訴えの内容を聞いていると、予測の範囲ではあるが、隣席者にゆるめのお茶を提供している利用者様がおおり、もしかしてその方のお茶に手を伸ばされた可能性もあるとのことであった。訴えを把握した時点では、席替えがあった為今後はそのようなことはないと思われるが、目が不自由でもご自身で食器を手に取りられ召し上がるので、他者と混同しない為にも提供方法を考慮し、本人様に対しても不安を訴えられた時には、本人様の身になって声掛けや訴えを傾聴していくことで対応する。本人様には大事にならぬようにとの強い希望あった為、係長より謝罪することで一応の解決とする。