苦情公表：2023年6月入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	登呂の家（短期）	利用者本人	5月22日	他者の介護記録が入っていたことについて	ショートステイ利用時の記録が、自分のものではなく他人のものが入っていた。	ご本人に謝罪し、ご本人の介護記録をお渡ししました。原因として、記録システムからショートステイご利用者の介護記録を印刷する際の手順が統一されておらず、各々の介護職員が独自の方法で印刷をしていたことが挙げられます。今回は対象者の名前を探す際に100名近いご利用者名が表示されている中で探したこと、苗字は異なっていたが、名前を注視して探した結果、別の方の記録を出してお渡ししました。今後は間違うリスクが少ない印刷方法を職員へ周知、実施することとしました。	5月24日
2	百々山	利用者本人	5月29日	職員の支援方法について	左足が痛かったため、痛み止めの服薬と塗り薬塗布、湿布貼付を依頼した。服薬は対応してくれたが、塗り薬塗布と湿布貼付はしてくれなかった。他職員はやってくれるのに何で？と思った。 以前もオムツ交換の時に声掛けなく体の向きを変えられたり、洋服が濡れても着替えさせてくれなかったりした。もう当該職員には支援をされたくない。	ご本人に不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。当該職員へ事実確認を実施し、塗り薬塗布は実施したが、「塗り薬を塗布した部分に湿布貼付することは肌が荒れるためできない」との思い込みから行わなかったとのことでした。原因として、他職員との対応に違いがあり、その言い方や態度に問題があったこと、当該職員との良好な関係が築けていなかったこと、支援に対しての質の基準が低かったことが原因として挙げられます。 当該職員には法人の虐待防止マニュアルから抜粋した事例集を資料として個別指導を行い、接遇・マナーや虐待防止についての外部研修にも参加しました。またご本人からの訴えを汲み取り、当該職員をご本人の支援から変更しました。	6月2日

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
3	さやの家（短期）	その他	6月19日	職員の態度に遠慮して、介助をお願いできなかったことについて	担当ご利用者から「前回ショートステイを利用した際、夜勤職員にトイレ介助をお願いしたが、強めの口調で『何？』と言われた為、同職員に介助をお願いできず、別の職員が来るまで待って、対応してもらった」という話を聞いた。施設へ伝えたほうがいいと思い、連絡した。	当該職員に状況を確認すると、3回目のナースコールの際に別のご利用者の支援に入っており、直ぐに対応することができずに待ってもらうようお願いしたとのことでした。またトイレを気にして眠れない様子がうかがえた為、介助後に「大きめのパッドを当てているので、トイレを心配せずゆっくり休んでも大丈夫」という旨をお伝えしたとのことでした。この時の対応により、ご利用者がトイレ介助の依頼をためらうことに繋がったのではないかと考えられます。 是正としてセンサーやコールが同時にいくつも鳴ってしまう際には、すぐに対応できないこともあるとご利用者に事前にお伝えするとともに、他の夜勤者に協力を依頼すること、フロア会議内にて夜間帯の対応について協議することとしました。また職員目線でなはなく、ご利用者の気持ちを汲んだ声掛けをするよう再確認しました。 担当ケアマネージャー、ご家族へ事実確認した内容と今後の是正をお伝えし謝罪しました。またご本人には遠慮なく職員に声をかけて頂くようお伝えします。	6月28日
4	さいわい	家族	6月21日	胸元に皮膚の変色があることについて	面会した際に、首から胸元にかけて皮膚が紫色に変色していることに気が付き驚いた。どのような経緯でこのような状態となったか説明して欲しい。	ご家族へ経緯を説明し謝罪しました。入所時よりすでに皮膚の変色は見られていましたが、介護職員・看護師・相談員との情報共有が上手くできておらず、ご家族と連絡をとる相談員のみ皮膚の変色を知らなかったことで、ご家族に伝えることができていなかったことが原因です。皮膚の変色については看護師より医師には報告しており、軟膏の変更を行い経過観察をしていました。是正として入所時のアセスメントや情報提供にない変化や気付きがあった際は、全職員に対して伝わるような記録を残し情報共有すること、ご家族への伝達状況についても職員間で確認していきます。	6月30日

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
5	さやの家	家族	6月29日	職員の対応に不快な思いをしたことについて	ご家族が郵送物をとりに行くと、職員が別人と間違えたようで別の書類を持ってきた。謝罪を受けたが何を謝罪されているのか伝わってこなかった。また着信履歴があり折り返しすると施設長が出て謝罪されたが、電話代を申立者側が負担している状態で「折り返し電話いただきありがとうございます」又は「こちらから掛けなおします」との言葉があってもいいと思がどうか。施設長ではなく、本人から謝罪の連絡がないのはいかがか。	申立者には不快な思いをさせたことを謝罪しました。原因として、当日同じ苗字の方が来所される予定であったためその方と思い込んで対応をしてしまったこと（今年度異動してきた職員であったためご家族の顔と名前が一致していなかった）が挙げられます。是正として、来訪者に対しては思い込みで対応せず、どなたのご家族か、要件を確認すること、来客がある場合には他職員にも共有しておくこととします。また電話連絡の際は負担をかけないよう、折り返しであっても施設側から再度連絡をし直すようにします。 職員の監督指導については、法人、施設長がきちんとしていくことをお伝えし、了承をいただきました。	6月29日