

平成 24 年度 苦情解決報告資料

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果・原因判断	改善内容
1	4月15日	受付日の2・3日前にユニット所属介護士より「私は〇〇さんを介護するのが一番嫌い」と言われ、御本人が精神的にとても傷ついたとのことを面会時に娘様に話された。以前にも似たようなケースがあったが、その後の反省もないまま今も普通に仕事をしていることが許せないので早急に当事者同士と施設長を交えた話し合いの場を設けて欲しい。(娘様より)	処遇関係	能古清和園 特 養	<ul style="list-style-type: none"> ・後日、当該介護士に事実確認するも、発言した覚えがないとの事。 ・以前も同様のケースがあるので、日常の会話の中で当該介護士が無意識に御利用者様を傷付けるような発言があるのかもしれない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・話し合いの場を設けて、本人及び施設から事実関係の説明と謝罪を行う。 ・今後二度とこのような事がないように本人の心からの反省と誤解を与えない発言をしていく努力が必要である。 ・施設全体でもこの件を重く受け止め、全職員に対して周知を徹底し、接遇改善の努力、啓発活動を行っていく。
2	5月19日	<p>①以前より、同じユニットの他入所者様から攻撃（厳しい言葉をあびせる等）を受けているということは聞いていたが、具体的に対策はしていただいているのか。可能であれば、御本人様の部屋移動も考えて欲しい。</p> <p>②本日、娘様御面会時に爪が伸びており、顔に目ヤニがついていたとの事。御本人様を含め、利用者様の身だしなみを整えることが出来ていないとの御指摘を受ける。</p>	処遇関係	能古清和園 特 養	<p>①以前より、同ユニットの他入所様から、車椅子自走時、立ち上がり時等に、行動を制する厳しい発言が見受けられていた。御本人もその方を苦手に思い、何かにつけて過剰反応するようになった。他入所者様にやめるようお願いするも効果なく、リビング内の席の位置を変えたり、職員が都度間に入って対応していた。</p> <p>②御指摘後、すぐに伺い、確認すると、爪が伸びていた。人手不足による業務の多忙化によって、整容介助が不十分になっていた。</p>	<p>①席替えや都度の職員の対応を行っていること等の対応方法の説明を行い、今後も出来る限りの対応をとることを説明する。また、他ユニットへの部屋移動も空きが出来次第、可能な限り早く移動できるように努力することをお約束する。</p> <p>②ユニットで時間を取って行えない時は入浴時に爪きりを行うようにする。また、起床時等に必ず整容介助を行うことを徹底する。</p>

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果・原因判断	改善内容
3	6月1日	<p>前回のご利用時に、職員より『食事を食べないと帰れんよ』と言われ、口の中に食べ物を入れられ、辛い思いをされ、更にトイレに行きたくないのに、長時間便座に座らされ、排尿を促されたとの事。御本人様は二度と利用しないと云われる。(担当ケアマネから)</p>	処遇関係	能古清和園 短期入所	<p>担当ユニットのスタッフに事実確認するも、利用中は普段とお変わりなく過ごされ、変わった様子は特に見受けられず、対応も申し出があった内容に関しては、覚えがないとの事だが、日常の会話の中で悪気のない対応や言葉が無意識に御利用者様を傷付けているのかもしれない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・申し出当日に事実関係の説明と謝罪を行う。 ・御家族様は今後とも利用をお願いしたいので話を大きくしたくないと言ってくださっているが、今後二度とこのような事がないよう、接遇の改善を徹底させていく。
4	9月7日	<p>①8月分の利用料金が低い。以前、利用していた施設はここまで利用料が高くなかった。 ②御利用者様が当園を利用後、すぐに体調が悪くなった。どうして早く病院に連れて行って、入院させてくれなかったのか。(両件とも娘様より)</p>	①料金関係 ②処遇関係	能古清和園 短期入所	<p>①利用料金が高くなっていたのは、負担限度額認定証の確認ミスが原因で、減額が適用されていなかった為。また、以前利用されていた施設は多床室で当施設はユニット型なので、利用単価が違っていた為。 ②娘様に対して、当園に入所されてから入院されるまでの詳しい経緯を十分に説明できていなかった。</p>	<p>①原因確認後、娘様に内容を説明し、差替えの請求書を郵送した。今後、請求誤りの再発防止のために、担当者会議等での聞き取り調査を徹底し、担当ケアマネとも密に連絡を取り、情報収集を怠らないようにする。 ②御本人様の身体状況等に変化がある場合は随時御家族様に連絡する。受診が必要な場合はその都度御家族様に確認の連絡を徹底する。</p>