

苦情に関する報告

期間：4月1日～6月30日

No.	発生	件数	
1	短期入所者への返却物を忘れる	1	原因) 荷物を預かる、返却するという手順が不明確だったため、人によって仕事が異なっていました。 対策) 手順を共有します。 帳票については、改善の余地があるということで部署内で検討中。
2	送迎時間の変更による苦情	1	送迎コースを調整しましたが、先方に相談せずに進めていました。また、決定したことを伝えずに迎えに行っていました。 原因)送迎時間の変更については、先方と調整しながら進める方法が手順書になっていましたが、その通りに実施していませんでした。
3	理美容サービスを利用しての苦情	1	短期入所者家族より。入所中に理美容店を利用。(カット希望あり) 家族は「もっと短くしてほしい」とのことでした。また、美容師は、本人と確認しながらカットをしていました。 原因) 受注をしたとき、どのくらいの短さにするか確認をしていませんでした。 そもそも、パーマなど希望があってもどのような髪形にしたいのかなど具体的に聞き取りをしていませんでした。(入所者には個々の希望が明確になっているが短期入所者にはその仕組みがありませんでした) 対策) 短期入所者の希望を受けるときも、具体的な希望が聞き取れるような受注用紙を作成しました。

仕組みに不足があった…2件、 仕組みがあるのに守られなかった…1件

期間：7月1日～9月30日

No.	発生	件数	
1	派遣職員による 不適切な 利用者対応	1	<p>原因)①ケアコールが重なる。利用者から頼まれ事を聞いているうちに、自分の気持ちに余裕がなくなり、感情コントロールが出来ていませんでした。</p> <p>②不適切行為を発見した職員が、直ぐに上司への報告をすることを怠り、発見が遅れました。</p> <p>対策)①当該職員(派遣職員)に対して、指導しました。</p> <p>②不適切行為をした職員が、上司に報告しなかった事のこの事例を職員間で共有し、利用者の尊厳とは何かを会議等で取り扱い職員全体に指導しました。</p>
2	職員の態度・姿勢に ついての苦情	1	<p>短期入所において利用初めてだった方が行方不明になった件で、ご家族からみて、搜索している際の施設側の態度が軽いと感じられました。</p> <p>原因)施設としては、家族(息子さんご夫婦)に、その都度状況報告を行い、コミュニケーションを図りながら、誠意をもって対応していたつもりでしたが、職員の態度・姿勢が家族には不快な思いをさせてしまっていた部分がありました。</p> <p>対策)職員の態度・姿勢について今後も引き続き指導していきます。</p>

期間：10月1日～12月31日

No.	発生	件数	主な内容
1	短期入所者 帰宅時の格好	1	退所時の衣服について薄着だったと、翌日家族から電話があった。尿臭もあったとのこと。 起きたことに対する評価：退所するとき、最終的に関わる職員を決めておく必要がありました。 対策：退所前に関わる職員を必ず決め、ご本人に適した格好であるか、持ち物の不足がないか確認をすることにしました。
2	職員の態度・姿勢 について	3	<p>1. 養護老人ホーム家族より～看護職員の話し方がきついようだ。 病人に対して、もう少し優しく接してほしい。</p> <p>2. 特養入所者家族より～必要な書類を看護職員に渡したのに、預かっていないと言われた。 更に、家族側に不備があったようにも言われた。</p> <p>3. 養護老人ホーム入所者より～食後、気遣うつもりで「ごちそうさま」と言いながら下膳を職員に促そうとしたら、その職員から「下膳は後ですよ！」と言われた。</p> <p>1・3 → 接遇に関すること 2 → 勘違いによる対応（実際は、預かっていた）をした上に、再度探そうともしていませんでした。 態度が問題でした。</p>

対策：教育の実施（日常的な指導を行います。態度、マナーに関することを日ごろから話題にして指導いたします。）

苦情に関する報告

期間：1月1日～3月31日

No.	発生	件数	
1	職員の言動・姿勢についての苦情 (1月 電話あり)	1	<p>ご本人より、当施設の担当相談員の対応について、以前、自分の辛い気持ちや出来ないことを伝えているのに、そのことをわかってもらえないような言葉を言われた、とのお話をいただきました。</p> <p>原因) 担当相談員としての対応に問題があり、相談員以前に個性、主観が出てしまっていました。 担当職員が抱えきれない場合は他の者がフォローすることが必要でしたが、それができていませんでした。</p> <p>対策) 担当職員、管理職で情報共有し、振り返りをするなどして、支援が適切であったか否か、その都度整理していく体制をとります。また、個々の相談員のスキルアップをしていきます。</p>