

苦情に関する報告

期間：4月1日～6月30日

| No. | 発生 | 件数 | |
|-----|--------------------|----|--|
| 1 | 職員の言動について | 1 | <p><u>短期入所利用者からの苦情</u> ご自身が入所中に(入所3日目)、同居しているご家族が体調不良となりPCR検査を受けることになった。その情報が施設に入り、ご本人はすでに多くの利用者とは接してはいたが、相部屋から個室に移動してもらうなど対応をしていた。その際、看護職員が、本人を目の前にして身体を後ろに引き距離をおくような態度をとった。</p> <p>原因) ①相手の気持ち(どのような心情であるか等)に寄り添った声掛けや行動ができなかった(頭ではわかっている、できれば自分は接触を避けたいと思って行動してしまった) ②専門職として自分はどのように行動するべきか、覚悟ができていなかった。</p> <p>対策) 介護施設の看護職員として、覚悟が不足していたことを真摯に受け止め、繰り返さないよう相手の立場に寄り添った関りが自然にできる職員を目指し改善していく。⇒これについては施設全体で議論を重ねていった。</p> |
| 2 | 連絡したことが伝わらないことについて | 1 | <p><u>コミュニティケアおおよ利用者家族からの苦情</u> ケアマネに話した内容(利用曜日・食事の有無・送迎の有無等)について。後日、ケアマネに確認をしたら伝えた内容と違っていることがわかった。以前から繰り返していると立腹。管理者に過去のことも含め話があった。</p> <p>原因) 情報を聞き取る姿勢や力量が不足していたことに適切な指導がされてこなかったこと。よって、繰り返している。</p> <p>対策) 該当職員のもつ課題について本人と共有し、教育の仕組みを活用し力量向上するよう、日常的に指導する。</p> |
| 3 | デイサービス車両の席について | 1 | <p><u>通所介護 利用者家族からの苦情</u> 車に酔いやすいので景色の見える席にして欲しいと頼んである。職員によって対応してくれない時がある。また、過剰に身体を(介助で)触れられているようで、本人が行きたくないと話している、とのこと。</p> <p>原因) 個別配慮が必要な情報が共有されておらず、プラン化されていなかった。よって、一部の職員にはその情報が伝わっていなかった。</p> <p>対策) 個別の事情を踏まえて配慮しながら関われるようにする。</p> |

苦情に関する報告

期間：7月1日～9月30日

| No. | 発生 | 件数 | |
|-----|--------------|----|---|
| 1 | 居室の環境について | 1 | <p><u>長期入所利用者からの苦情</u></p> <p>居室の空調設定を勝手に変えてしまう職員がいて困る。</p> <p>個室利用者。両下肢にマヒがある。ご本人は、室温を高温にしておくことが体調を崩さないことだと信じている。</p> <p>年間を通じて居室の温度を自己管理している。体調が崩れると、その原因が室温に関係していると思いこんでいるところあり。</p> <p>今回も体調が崩れたことから、以前から不満を持っている職員が勝手に温度をいじっているに違いないと思い込み、苦情を訴えた。</p> <p><u>事実確認</u></p> <p>現状、本人の希望なく空調設定を変える職員はいない。しかし、特定の職員に対して執着があり、何かあるとその職員への訴えが強くなる。</p> <p>「あいつだけは、俺の病気を理解していない」と発言することも多々ある。</p> <p>原因) 対象の職員は、本人の生活歴や習慣、こだわり等を理解したうえで利用者との関係性を上手くつくるができない。</p> <p>対策) 利用者の生活環境へのこだわりや、その思いを察して適切に対応できる力を身に着け、適切な関わりができるように指導していくこと。</p> |
| 2 | お預かりした作品について | 1 | <p><u>通所介護利用者からの苦情</u></p> <p>自分が作成した作品を勝手に捨てた。「あの作品はどこにいったのか」と職員に問い合わせをする(8月)もその答えがいつまでも返ってこない。</p> <p>9月になって再度確認をしたら「捨ててしまいました」と言われた。 作品を作る意欲がなくなった。</p> <p><u>事実確認</u></p> <p>(利用者が自宅で作成した作品を持ってきてケアセンター内に飾ることがある。) 苦情申請者もその一人だった。</p> <p>ある日、不要の物を捨てていた職員が、上司に「片付けてよいか」と聞いたところ「片付けて良い」と言われたとのことで、作品を捨ててしまった。</p> <p>職員は、「片付けて良いと言われたから捨てた」とのこと。苦情があった後にフロアに関った職員全員が謝罪をした。</p> <p>原因) ①体制の問題～預かった作品が、誰のもので、いつまで預かっておくものかなどの情報が全く管理されていなかった。</p> <p>②職員の対応の問題～手作りの作品を捨てるということについて(意識の問題) 問い合わせがあったのに回答を放置したこと。</p> <p>対策) ①作品を預かった際、飾った場所で作品の写真を撮り、写真に期日、作成者の名前を記入して管理することにした。</p> <p>②丹精込めて作ったものを勝手に処分すること自体常識外れだということ、問い合わせに対して誠意のない対応をしたことを共有した。</p> |

苦情に関する報告

期間：10月1日～12月31日

| No. | 発生 | 件数 | |
|-----|----------|----|---|
| 1 | 相談対応について | 1 | <p><u>地域包括支援センターで様子確認をしている方からの苦情</u></p> <p>2020年12月21日に海老名市役所地域包括ケア推進課より、ご本人から市役所へ以下の話があった、との連絡があった。</p> <p>①3年程前、えびな南地域包括支援センター（以下、南包括）が定期的に安否確認に来ると言っていたのに、守れないことがあった。</p> <p>②息子に家を出て行って欲しいと思い、そのことを包括に相談に行ったが、窓口でないと言われ対応してくれなかった。</p> <p><u>苦情申請者の背景として</u></p> <p>・統合失調症やうつ病の既往もあり、精神的不安定な時期になると不安感が高まり、納得されて対応した内容も被害的な捉え方になってしまうことや過去の話を繰り返し訴えられることが度々みられる。</p> <p><u>事実確認</u></p> <p>①2019年3月に同様の苦情を受けたことがあり、以降1～2か月に1度、訪問もしくは電話にて安否確認をしている</p> <p>②2020年12月9日に南包括へ「相談先を覚えてもらいたかった」という内容の連絡があった。そのため、12月10日に基幹型包括へ相談したところ、市民相談や法律相談はどうかとの提案があった。その旨を南包括より伝えたが、以前相談したがあてにならなかった、とのこと。そのため、南包括は、娘様に間に入ってもらうことはできないか提案した。ご本人より、誰かに入ってもらうよりもまずは娘に相談する、と話があった。</p> <p><u>対応として</u></p> <p>QMS 苦情対応規程の「精神疾患等に起因する苦情の対応」に基づく対応を行い、継続してケースワークで対応していく。</p> |

期間：1月1日～3月31日

| No. | 発生 | 件数 | |
|-----|----|----|--|
| | なし | | |