

令和3年度 苦情解決実績

施設名	ことぶき園 ショートステイ	
時期	令和3年4月	
種別	ケア内容に関わる事項	
	苦情内容	苦情解決対応
	<p>家族より、ショートステイ利用時に、トイレの便座に血がついているのを発見し介護員に報告すると、いきなりズボンを下げられ中を確認されたが謝罪もなく行ってしまった、他の介護員にも伝えたが職員間で情報を共有している様子はなく、「侮辱された、ことぶき園には行きたくない」と本人が言っているとのこと。</p> <p>事実確認をしたところ、訴えにあったようなズボンを下げる行為はしておらず、便座に付着していた血液についても当日中に職員間で調べて対応しているとのことであり、当該利用者は当日の長時間の入浴やショートの利用は嫌だが仕方がないと思いから我儘が生じ今回の発言になったのではないかと考えられる。</p>	<p>申し出のあった家族に謝罪するとともに上記の事情を説明したが、職員が本当のことを話しているかは分からないので、今後このような侮辱を受けることがないよう期待しているとの返答があった。</p> <p>再発防止対策として、① 排泄ケアや退所時のパッド確認等は声をかけて済ませる ② 衣類等は必要な分のみチェックし本人に渡し、それ以外は保管する ③ 今まで同様、必ず了承を得て本人に確認してもらいながら対応することを定め職員で共有する。</p> <p>(第三者委員の意見)</p> <p>ショートステイの利用を不安に思う方もおられるので、ちょっとした行き違いで気分を害されることがないように、大変だと思いますが、利用者に寄り添ったきめ細やかな対応をしてほしい。</p>

施設名	ことぶき園	
時期	令和3年12月	
種別	職員の対応・接遇	
	苦情内容	苦情解決対応
	<p>家族が面会のために来所し、面談室で待機していたが、30分以上経過しても何も連絡がないため、何かあったのかと家族から指摘がありはじめて面会が実施されていないことが判明した。</p> <p>事実確認をしたところ、事務員から介護員に連絡して入所者の面談室への移送を依頼したが、介護員間の伝達、確認が不十分であったため、面会の移送を同時刻に行なわれていた園内行事への移送と誤認し、面談室へは移送しなかったこと、事務員も予定どおりに面会が実施されているかは確認していなかったことが判明した。</p>	<p>事務員より家族に謝罪するとともに事情を説明したが、家族は何かあって移送に時間がかかっていると思い大変心配したとのことであったので、副施設長より改めて謝罪するとともに再発防止についても説明した。</p> <p>面会時の注意点として、① 面会の要請を受けた介護員は「面会の移送をお願いします」と移送する介護員に伝える ② 事務室、相談室は家族が待機していることを認識し ③ 介護員は面談室に移送後、必ず入所者を移送した旨を事務室に伝える を定め、上記の注意点を記した文書を配布し共有する。</p> <p>(第三者委員の意見)</p> <p>介護現場の面会の伝達に関しては各々の無関心が原因であり、事務員も休日は一人体制で大変だとは思いますが、案内して終わりではなくその後の気配りも必要である。</p>