

令和元年度 苦情解決一覧

No.	苦情内容	対応内容
1	腰が痛くて布団からの起き上がりが辛いので、ベッドの居室に変わりたい。	処遇会議で検討し、ベッドの居室へ移動してもらいました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
2	早朝 3 時頃から 2 階の居室から話し声が聞こえ眠れない。	座談会にて、起床時間は 6 時という規則になっていることを全体に伝え、早く起きてしまった場合は、静かに過ごすようにしてくださいと説明しました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
3	献立メニューで、同じような食材が続くことがあるので調整してほしい。	座談会にて、栄養士より、作成した献立を確認して同じようなメニューが重ならないように気を付けていく旨を説明しました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
4	トイレを使用した後流さない方がいるので困る。	座談会にて、利用者全体に、皆が共同で使う場所なので、使用後は必ず流すことと汚してしまった場合は職員に声を掛けて下さいと説明しました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
5	夜間の同室者の歩行器の音がうるさくて眠れないので、居室替えをしてほしい。	処遇会議で検討して、居室替えで対応しました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
6	同室者のいびきやうなり声がうるさくて眠れないので、居室替えをしてほしい。	処遇会議で検討して、居室替えで対応しました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
7	夜間、トイレへ行くのに起きると居室電気(豆電球)が消えているので、足元が暗く見えなく何度か転倒した。	夜間は、豆電球をつけて就寝するように話しました。 同室者も理解してくれ、両者に承諾いただいています。
8	消灯後、豆電球を点灯していると、同室者が時間を気にしないで本を見始めてしまい、本をめくる音がうるさくて眠れない。	豆電球は夜間の転倒防止のために点けてほしいことを話しました。 消灯後も本等を読まないで就寝することを伝えました。 両者に承諾いただいています。

9	<p>100 円ショップへの外出を希望したが、外出当日に名前が呼ばれなかった。</p>	<p>外出希望者を募った際、当人の名前は入っていましたが、購入物が書かれていなかったため、外出計画書に名前が挙がってきませんでした。改めて購入物を伺い、次月の外出予定に加える事を約束しました。今後は記録を曖昧にせず、最後まで責任をもって対応する事を職員間で周知しました。</p> <p>職員の手違いで記入漏れがあり、今月は参加出来ない事を伝え謝罪しました。次月にも購入したい物があるということで、次月の買い物外出に参加する事で本人に承諾いただいています。</p>
10	<p>姉と外出中の A さんより施設に電話が入り、「先日の通院で昼食後の精神薬が1錠減量（4錠）になったはずだが、減量されていない（5錠ある）。どうしたら良いか？」との問い合わせがあった。</p>	<p>看護日誌、受診記録、薬剤情報を確認し、確かに減量になっている事を確認しました。日曜日で看護師不在のため、看護師の携帯電話に連絡し状況を報告し、1錠減量で服用する事と減量した1錠は持ち帰る様に伝えるよう指示を受けました。</p> <p>折り返し A さんに連絡し、1錠減量になっている事を確認したため、1錠持ち帰ってきてほしい事を伝え、外出から帰館時に減量となった1錠を預かりました。</p> <p>外出2日前に看護師が外出計画書に基づき内服薬を用意していましたが、その次の日に受診が入っており、減量となっていました。しかし、外出用に準備した内服薬にまで気が回りませんでした。</p> <p>今後は外出予定と通院の予定をきちんと確認したうえで準備するようにしました。</p> <p>間違えて用意してしまった経緯を説明し、謝罪しました。そして、今後は外出予定と通院予定を確認したうえで、慎重に準備するようにする事を約束し、本人に承諾いただいています。</p>

11	<p>起床前（5：30頃）変則者がSさんのトイレ誘導を行っているが、ある職員だけはSさんの下着（オムツ等）が汚れていても、新しい下着を用意しないため、同室者の自分がSさんの下着をトイレに持って行っている。他の職員は下着のみならず布団や畳まで確認しているが、その職員だけは確認しているようには見えない。</p>	<p>相談者とSさんに詳しい状況を伺い、謝罪しました。</p> <p>次に名前の拳がった職員に事実確認を行いました。</p> <p>職員会議において、Sさんのトイレ誘導に関して下着が交換しにくい状況（抵抗や暴力など）が無いか確認しました。声掛けだけでは起きないため、体の大きいSさんの体を起こし、トイレ誘導するまでは大変な時がありますが、下着交換に対しての抵抗や暴力などはないということでした。また、マニュアルでもトイレ誘導するリストに名前は入っており、職員はマニュアルに沿って下着交換、リネン類の確認を行うことになっていました。</p> <p>職員独自で対応してしまったため、サービスの質に差が出てしまったと考えられます。職員の指導教育やマニュアルの見直しなどを検討していくこととしました。該当する職員に対して改善指導を行ったこと、職員全員が同じ対応をすることを伝え、本人に承諾いただいています。</p>
12	<p>入所者のYさんのご家族より、「Yさんを車椅子に乗せた時に、ひざ掛けをかけると、ひざ掛けが少し靴に触れてしまい菌がついてしまうので気を付けてほしい。Yさんは以前、肺炎になり重篤な状態になったので、注意してほしい。食事は離床せずにベット上にて提供してほしい。」との苦情があった。</p>	<p>ひざ掛けを掛ける時は、靴に触らないように注意するようにしました。</p> <p>離床せず食事がとれるように、ベット上にテーブルをセットし食事を提供するようにしました。</p> <p>温度調整、加湿に努め、常に観察し体調の変化を把握するようにしました。</p> <p>ご家族には、不安な気持ちにさせてしまったことを詫び、再度、お預かりして大丈夫なのか確認しました。入所はご家族の希望であり、上記対応策実施にて、ご家族に承諾いただいています。</p>
13	<p>昼食後ベッドで静養する際、一人で移動したら職員に怒られたと利用者が家族に報告し、家族は、「それが原因でデイサービスに行かなくなってしまったらどうしよう」とケアマネに相談があり、その旨、ケアマネから連絡を</p>	<p>利用者は腰痛があり転倒の恐れがある為、移動は職員が付き添う事になっていましたが、職員に迷惑を掛けたくないとの思いで一人で移動したとのことでした。一人で移動した事を心配して職員が声を掛けましたが、怒られたと思いい込んでしまったようでした。怒ったわけではなく、転倒を心配して声を掛け</p>

	<p>受けた。思い込みがある性格はデイサービスでも理解していることであり、対応の仕方に気を付けてほしいとの事だった。</p>	<p>たと説明しました。今後、また怒られるから、もうベッドでは横にならないとの発言がありましたが、今まで通りベッドで静養して体を休ませるよう話しをしました。</p> <p>利用者は、説明に納得をされ、食後は今まで通りベッドで静養をしています。状況をケアマネに報告し、ケアマネからご家族に連絡をしてもらい、ご家族に承諾いただいています。</p> <p>また、利用者の性格等を把握し、個々に適した対応に改めていくよう職員間で話し合いました。</p>
14	<p>朝の迎える時に「自宅出口から送迎車まで杖を使わなくてもいい、持って行かなくてもいいなんと言わないで。庭には石垣があり、危ないから・・・。本人に杖を使うように伝えて」とご家族より話があった。</p>	<p>デイサービスでは、歩行器を使用する事になっていますが、使用せずにスタスタと歩く姿が見られ、迎えに行くと門には鞆と杖が置いてあり、掃き掃除や草取り等をされています。また、送迎車までは職員2人が付き添い転倒の予防はしており、杖を使用していませんでした。そして、帰りの時には送迎車に杖を忘れて事が多い為、杖は持参しなくてもいいのではないかとの結論になり、ご家族にもその旨は説明していました。</p> <p>申し出があった後、謝罪をし、送迎の際は杖を使用するよう声掛けをする対応にてご家族に承諾いただいています。</p> <p>本人は、物忘れが多く相変わらず杖を使用せずに庭を歩いていますが、「杖を使ってください」と毎回のように声掛けし、素直に応じていただいています。</p>
15	<p>人と接すると気疲れしてしまい、あまり楽しく利用できません。どうかならないでしょうか。家でゆっくり過ごしたり、時々、友人と気兼ねなくお茶を飲むのが好きです。</p>	<p>自宅での生活動作を行えるよう人的環境（支援者・介助者）、物的環境（福祉用具等）の整備を行いました。外出手段としてデマンドタクシー等の社会資源を利用できるように調整しました。家で安心して生活できる時間が増えました。気兼ねなく過ごしていきたいですねとのことでした。</p>