

令和4年度 苦情相談一覧（計3件）

・相談日：令和4年4月6日（水）

相談者：利用者家族

内 容：入所やそれに伴う各種手続きの説明がわかりづらく、説明不足であり手続きに手間取ってしまった。

対 策：入所に関する手続きについて、わかりやすい書面を作成。
御家族が納得できるよう繰り返し説明をする。

・相談日：令和4年7月6日（水）

相談者：利用者家族

内 容：先日、本人から送られてきた手紙に『テレビが外され床に置かれている』と書いてあった。

本人からは『もうずっとTVをみせてもらっていない』『夜中に男がやって来て、ここはお前の部屋ではない、出ていけと言われ殴られた』と本人が言っているが事実確認をしたい。

確認をしたところ、TVが外されていたのは事実である。長い間、本人が部屋でTVを観ておらず、又ADL低下により部屋で転倒をすることが増えていた。部屋で立ち上がりや自力動作をする際に、TVが倒れたり、本人がぶつかったりするリスクがあるためTVを外してしまった。暴言や暴力については事実報告はなく、身体への外傷も見当たらない。上記、南足柄市役所高齢介護課へ電話連絡にて報告をする。

原 因：コロナ禍で中々面会が出来ない状況であり、日々変わっていく本人の身体状況や認知面の変化を、御家族に上手くお伝えすることができず誤解を招いてしまった。モニタリングの際に報告書を御家族に郵送し、本人の施設での生活や変化について報告をしているが、よりまめに連絡を取り御家族と情報共有を図るべきであった。

対 策：手紙、電話等で報告・連絡・相談をまめに行ない御家族との情報共有を図り信頼関係の構築できるよう努める

・相談日：令和5年3月28日（水）

相談者：利用者家族

内 容：ショーステイから帰宅後、右足から甲にかけて広く青いアザがあった。口頭での報告もないし、連絡帳への記載もないのはなぜか、何のための連絡帳なのか？

原 因：怪我については移乗時、立位動作時に足を着いた時に捻ってしまった。

車椅子の移動介助をする際に、足がフットレストから落ちておりそのまま押しこめられ捻ってしまった等が考えられる。

3月27日の入浴時にアザがあることは確認されたが、職員が報告を怠ってしまい、施設内で周知されず御家族への報告ができなかった。

対 策：怪我をさせてしまったこと、報告が遅れてしまったことへの謝罪。

今後、同様の事が無いよう即時報告、即時記録等 報連相を行なう。