

令和元年度（平成 31 年度） 苦情相談一覧（計 4 件）

・相談日：平成 31 年 4 月 17 日（水）

相談者：利用者家族

内 容：転倒事故が多い。約 1 年間に骨折事故が 3 回あり、あまりにも多すぎて納得がいかない。又、事故後の電話の内容も話しをする度に違って施設に不信感を感じる。

面会に行ってもフロア職員が居ないことも多くレクや余暇活動をしている様子もなく事故が多いのも当たり前ではないかとの苦情あり。

対策：骨折事故についての経緯、謝罪を行なった上で、御家族連絡の際は、施設内で事実関係をしっかりまとめて報告をする。

現状の施設の職員配置について説明し、他利用者のトイレ介助等に入ると見守りが手薄になってしまうこともあるが御本人に出来る限り余暇活動や生活の中での役割を持っていただき落ち着いて過ごせるような環境づくりを提供する。

度重なる骨折事故に関しては、現状の御本人の状態を説明。元々、認知症もあり日常生活動作不十分であるが自身の危険予測が困難な方である。現在、精神薬も調整しており絶対に転ばないということを御約束は出来ないが施設としても充分留意し転倒予防に努めていくことを報告し謝罪している。

・相談日：令和元年 8 月 9 日（金）

相談者：利用者家族

内容：3 日前、トイレ内にて便座から転落し、額にたん瘤と内出血を受傷。

事故報告書の提出はされていたが各部署への報告の不備もあり。怪我の確認をしたのが 8 月 9 日、同日御家族へ事故経緯、怪我をさせたこと、連絡が遅れてしまったことの謝罪をしている。御家族施設に、来園され『事故が起きてしまったことはしょうがないが、報告が遅いのではないかと頭をぶつけているので後々に急変する可能性もあるので早く連絡をして欲しかった』との苦情あり

対策：本来、御家族連絡が必要な事例に関しては、生活相談員や介護主任、医務課が連絡や報告の対応を行なうが、申し送りに不在だった為、今回の事故を把握していなかったこともあり連絡が遅れてしまった。外出や休暇後は、日誌を読み返すことの徹底と、不在時に関しては事故の大小にかかわらず卓上にメモ連絡を残してもらい情報の共有と迅速な対応につとめていく。

・相談日：令和元年 12 月 13 日（金）

相談者：利用者家族

内容：介護職員の利用者に対する接遇に関して

①利用者本人より、朝食時にご飯を食べている時に『ガリッ』としたため、確認した所、薬であった。本人は、手に渡せば飲めるので、ご飯には混ぜないで欲しい。

②話し相手がおらず、フロアの移動が出来ないか？

③車いす生活が多く ADL が下がってしまうのが心配。リハビリ等行ってもらえないのか？

対策：①朝食時対応した職員に確認した所、食事に乗せた経緯あり。

必ず服薬マニュアルにのっとり服薬介助を行なうことを徹底する。

②③御本人が入所間もない為、本人の状況を見ながら、プランを交えサービスを提供していくことを伝達。再度、経過を診て御家族にお話をしていくことを伝える。

・相談日：令和元年 12 月 18 日（水）

相談者：利用者家族

内容：御本人の面会に来た時に、職員の方から『御家族が面会に来ると、本人が泣いてしまって大変なんですよ。』と言われた。

御家族から『面会に来ない方が良いですか？』聞いたら『そんなことはないですけど…』と言葉を濁されたが、御家族にとっては、面会に来ないで欲しいと遠回しに聞こえた。気分を害してしまったとの苦情。

対策：御家族への謝罪と面会は変わらず来て欲しい旨を伝える。

又、職員教育に再度、力を入れサービスの向上に努めていく。