

苦情受付日	苦情申立者 及び苦情先	苦情内容	対応（再発防止）
R6.4.10	特養入所者ご 家族	4/10入院となり、状態説明や報告をするためご 家族に電話連絡した際以下の苦情があった。 ①事故発生時に家族へ連絡したが救急搬送さ れたとだけ言われ病院に行き、病院より事故の 経緯を聞いた。 ②事故後連絡が無く夕方にと連絡がきた。 朝にでも連絡をするものではないのか。施設の 体制はどうなっ ているのか。	①病院付き添いの職員がどのように報告したか不明であるが、事 故発生時は、家族へ経緯や経過を報告する。 ②入院後にご家族へ連絡するが繋がらず、受診後の確認の連絡 が付かず連絡が確認が遅くなった。連絡が付くまで連絡をし、早急 に確認を取る。
	特養入所者ご 家族	・今日の日中に身体の状態を聞こうとして電話 をしたら事務の方に「状態を確認致しますので 後ほど折り返します」と言われたから受話器の 前にいたらそれから何時間もずっと待たされて いる。 「責任者の方にちゃんと説明して頂きたいので 明日また電話してください」	翌日、次女様へ謝罪しています。電話を受けた時、キーパーソンで ある長女様と思い込み、折り返し先の電話番号確認をしなかった。 結果、電話をかけてきたのが次女様で、事務局が長女様と思い込 んで相談室から長女様へ連絡したため、折り返すことになっていた 次女様に連絡しなかった。
R6.8.15	デイサービス 利用者ご家族	入浴後の着替えの不適切な取り扱い ・先週、利用者の入浴後の着替えが専用の袋 に入れられず、そのままバッグの中に入れられ ていた。	担当職員が自己判断で行動したことが判明したため以下のように 対応。 家族に説明し、謝罪した。 担当職員に対し、一つ一つの出来事を自己判断せず、適切な手順 を守るよう指導しました。 1. 職員に対して、以下の点について研修を実施します： － 利用者の所持品の適切な取り扱い方法 － 施設の標準的な手順の遵守の重要性 2. マニュアルの見直しと更新： － 入浴後の着替えの取り扱いに関する明確な手順を追加 3. 定期的な職員面談： － 各職員と定期的に面談を行い、業務上の疑問や困難を把握し、 適切な指導を行う 4. 報告体制の強化： － 通常と異なる対応を行った場合、速やかに上司に報告する体制 を整備
R6.8.15	デイサービス 利用者ご家族	職員の謝罪態度に関する不満 送迎時に、上記苦情の担当職員が家族に対し て不適切な態度で謝罪した。	施設側から重ねて謝罪し、今後の対応について再度指導していま す。1. 職員に対して、以下の点について研修を実施します － 家族とのコミュニケーション方法、特に謝罪時の適切な態度 － 施設の標準的な手順の遵守の重要性 2. マニュアルの見直しと更新 － 家族対応時のコミュニケーションガイドラインを作成 3. 定期的な職員面談 － 各職員と定期的に面談を行い、業務上の疑問や困難を把握し、 適切な指導を行う 4. 報告体制の強化 － 通常と異なる対応を行った場合、速やかに上司に報告する体制 を整備 5. 家族とのコミュニケーション強化： － 定期的に家族からのフィードバックを受ける機会を設け、サービ スの質の向上に努める
R6.9.5	病院職員より	21:00 健和会大手町病院の介護職員より連絡 があり、付き添い職員が携帯を見ており利用者 の対応をしていな いのでどうにかしてほしいと報告あり(宿直職員 電話受け)。 電話を受けた宿直職員より夜勤介護職員へ上 記を報告する。 夜勤職員より、付き添い職員にメールにて確認 をとるが携帯を見ていないとの事。 21:30 再度大手町病院の介護職員より連絡が あり、利用者に対する態度が変わっていないと 報告あり。 夜勤職員は、メールにて対応について確認して いる旨を報告する。部屋についてすぐ確認した が、出なかったため職員に伝えたが確認もして くれなかった。	明確なコミュニケーション 家族・施設へのへの報告で携帯電話を多用する際は、携帯電話の 使用の確認(病院では、携帯電話使用を禁止し ていることも含め)電話する旨を伝える。 夜勤職員や宿直職員を含めた全員での情報共有を徹底し、苦情や フィードバックが早急に適切な職員に届く仕組 み を整える。 携帯電話使用のガイドラインの理解 携帯電話の使用に関する明確なポリシーを定め、付き添い中は緊 急時以外の携帯電話使用を制限する。 家族との連絡が必要な場合は、事前に報告し、適切なタイミングで 行うようにする。

R6.9.25	特養入所者ご家族	9/25特養入所者病院へ入院し心不全の診断。入院後に疥癬の診断あり。長女様より連絡があり受診の流れや疥癬について教えて欲しいと言われた。 ①疥癬と診断されて、本人は言わないかもしれないが相当痒かったはず。薬を塗っていると言われていたが、もっと早く皮膚科など専門の医師に診せて、処置をして欲しかった。他の方もおられるのであれば早く受診させてあげて欲しい。 ②15日の面会の時に調子が悪いようだったので9/16に受診を希望したが、その時は体調が落ち着いていたため救急受診しなかった。その時に受診してもらっていたらきつくなくて良かったのではないか。希望してもすぐには行けないのか。受診の流れに決まりがあるのか教えて欲しい。 →17日に嘱託医の診察を受け経過観察の指示あり。 ③令和4年1月に入院したときに松尾病院から処方された精神薬が継続している。今は動き回ったり、暴れたりしないので不要なのではないか。きつい薬なので中止することは出来ないのか。	①状態に応じて嘱託、専門医の診察を受ける体制を整える。 ②嘱託医と連携し、必要な医療を提供していく。 ③退院時に服用継続していれば医師に減薬、中止について相談していく。 ①②は現状の方法を維持しつつ、専門医との連携を図っていく事で了承された。 ③退院時の状況に応じて対応していく事で了承された。
R6.10.16	特養入所者ご家族	①手の爪が伸びていた。1週間後面会に来たがまだ切られていなかった。伸びた爪の間が黒く汚くなっている ②本人私物が共用の場に置かれていた。管理をしないと感染症などが広がるのではないか？ ③全身に湿疹がありいつも爪で掻いている。皮膚科で受診してほしい	①家族からの相談後、爪切りを行い対応した。早めに対応してもらいたかったとのことで早めに対応する旨説明し謝罪した。 ②私物の管理については、継続して行う。他入所者の誤使用が無いか確認を行う。 ③嘱託医の指示の下で軟膏による処置は行っているが、症状が改善していない。看護、嘱託医に報告後の受診になると伝える
R6.10.22	デイサービス利用者ご家族	利用者ご家族より電話あり、なぜ母の爪を勝手に切ったのか？ かかりつけの戸畑共立病院の形成外科で毎回爪を診てもらっているため、どうして相談もなく、切ったのかが理解出来ない。糖尿病もあり、巻き爪になっており、もし皮膚を傷つければ大変なことになる。	ご家族へ謝罪行う。事実関係を確認したところ、デイサービス看護師が自己判断、相談、報告もせず爪を切った事が判明。利用者様の爪を切った後の指の状態は少し赤身があり、ご家族も糖尿病の悪化を心配しているため、かかりつけ病院へ受診を行った。医師より、しばらく足の指をテープで保護し様子をみましようとなった。(再発防止)利用者の状態・情報の確認不足。また独断での業務を行わないよう当該職員へ指導した
R7.2.15	デイサービス利用者	男性利用者入浴後、「この後女性が入られるため少し急いでいただけますか？」と声を掛けるところ立腹され「今までそんな事言われたことない」と声を荒げる様子があった。	ほぼ自立の方であるが、入浴時間が平均して1時間から1時間15分ほどかかっている。最近特にゆっくりとなってきた。洗身の順番や着脱にもご自分のルールがあり、中々時間を短縮できない。女性の入浴時間を気にするあまり、ご本人様のペースを考慮せずに急かしてしまったのが原因(再発防止)足の処置を脱衣場で行っていたが、脱衣場から出た所で処置を行うようにするなどし時間短縮を本人へ促す
R7.3.18	特養入所者ご家族	①着ている服が違う入所者の服であると指摘あり。ロッカー内の荷物も確認したところ別入所者の荷物が混入していた。家族へロッカー内の荷物に誤りがあった旨を伝える。 ②毎週金曜日に服薬している骨粗鬆症の薬を日曜日に変更した。本人には、伝えたが、本人が家族に急に変更になったと立腹されており、妻より確認あり。日曜日に変更し今後は、曜日を統一するように家族へ伝える。	①ロッカー内の荷物の確認を行い、管理する。着替えをする際は、本人のものであるか洋服の名前を確認し、着替えを行う。 ②服薬日の変更を家族へ伝える