

令和2年度 苦情相談内容

(特養) 申出者：本人

月/日	苦情内容	考えられる原因と対応
9月30日	「脱衣して(座位式の機械)浴槽に入浴しようと思ったら、タンクにお湯が溜まっておらず、入浴後の着替えの際も他利用者に職員の手が取られ、ほっとかれて余計に身体が冷えた。」と話があった。	お湯が入っていると思い込み脱衣前に確認をしなかったこと、入浴後の処置にかかる時間や職員人数の把握・予測が不十分であったことが苦情の原因と考えられる。今後は、最初に浴室へ行った職員がお湯が溜まっているか、見て触れて確認を行うこと、個々にかかる入浴前後の対応時間を考慮して入浴者を検討したことをご本人へお伝えした。

(ショートステイ) 申出者：本人→ご家族→ケアマネジャー

月/日	苦情内容	考えられる原因と対応
4月10日	食事中に職員が薬を持ってきたため、食事を終えてから飲むことを伝えると「早く飲んでもらわないと他にもすることがあるから困る。」と言われ食事中に飲まされた。また、別日に「薬を飲むお水が欲しい。」と依頼すると、居室においていた「コーヒーで飲んだら。」と言われ、辛かったとお聞きした。	職員の業務優先で介助してしまったこと、“確実な服薬、にとらわれ、基本的な服薬介助方法(時間・水分等)が出来なかったこと、利用者の意向を汲み取らず、不適切な発言をしてしまい、希望する介助が出来なかったことが苦情の原因と考えられる。今後は、食後になると服薬が困難になる方もおられるため、個々の状態や医師の指示、本人の意向に沿った服薬方法を確認し、適切な服薬介助を行うこと、定期的に職員に対し教育・指導を行い、日頃から利用者主体の関わりを心掛け、言葉遣い等に留意しながら安心してご利用いただけるケアに努めていくことをご家族にお伝えした。

(ショートステイ) 申出者：利用者家族→ケアマネジャー

月/日	苦情内容	考えられる原因と対応
9月17日	「ショートステイを退所して自宅に帰りトイレに行くときパットをしていた。パットをするのは夜間だけにしているはずなのに、どうなっているのだろうか。」と話があった。	入所担当職員から退所担当職員への申し送り事項に記載がなかったこと、夜間のみパット使用であることを日常記録には記載し申し送りしていたが、状態サマリーへの記載がなかったこと、また退所日は朝からパットを使用したままとになっていたがトイレ介助職員がそのことに疑問を感じず再使用してしまったことが苦情の原因と考えられる。今後は、ケア方法変更時は状態サマリー・申し送り事項に記載し、口頭でも他職員へ報告すると共に、職員も身体状況だけでなく疑問意識を持ちながらケアを行っていくこと、利用期間の日中・夜間の排泄介助状況も踏まえてご家族にお伝えした。