

令和4年度 相談・苦情の概要と事業所の対応

受付番号	受付方法	申出人	相談・苦情内容	事業所の対応
1 (苦情)	口頭	施設利用者家族	褥瘡の状態を見たが、先週より悪くなっていた。何故こんな悪くなるまで主治医へ見せたりしないのか？	皮膚損傷は改善傾向にあったが、看護職員への聞き取りの結果、急に皮膚の状態が悪化した可能性がある事をご家族様へ説明し謝罪する。今後は入浴回数が増やし、患部の保清に努める事を報告する。
2 (苦情)	口頭	居宅サービス利用家族	デイサービスの健康観察で家に来た際に、母が熱がありそちらが病院にいった下さいと言われて行ったらコロナ陽性だった。自分たちはどこにも出かけていないので、デイサービス利用の際に罹ったのではないかと父も手術が控えてるのに手術出来なかったらどう責任をとってくれるんだ。	デイサービス利用に関して、送迎時に体温測定し37℃以上ある際は利用中止をお願いしている。また来所時の測定、1日4回測定している事や消毒を適時に行っている事を説明し、新型コロナ罹患については検査された医療機関より保健所へ連絡がなされている事を説明する。 ご主人様の件…入院延期となった際は次回入院に合わせて安心して入院出来る様に妻の介護サービスの調整を図らせていただくことを伝え、ご家族様納得される。
3 (苦情)	口頭	居宅ケアマネ	利用者様の病院受診の為、朝食は絶食と看護師へ報告していたが朝食を摂取しており何故伝達した事が伝わらなかったのか？	看護師から介護職員へ伝える前に、介護職員が早とちりをして間違った情報を伝えてしまったとの事。今後は報告を受けた職員が内容をしっかりと理解した上で他職員へ伝達するようにする。
4 (苦情)	口頭	施設利用者	職員が部屋に戻るため車椅子を操作した際、車椅子の前輪を持ち上げた。こんなことされるのならばこんな所から早く出たいとの申し出があった。	施設部長にて当該職員に対して事実確認を行い、丁寧なケアの提供に努めるよう注意する。冗談のつもりで行ったとの回答があった。冗談のつもりでの行動により恐怖心を与えることがあることを再認識し、当該職員より申出人に対して改めて謝罪し、当事者同士の話し合いにて解決する。