

苦情解決

日時：令和7年8月11日 申出人：次女

内容：面会時に口から嫌な匂いがしたのできちんと歯みがきをしてほしい。また、腕を胸の前に組んだままにしていると固まってしまうので動かしてほしいとの希望があった。

経過：口臭について謝罪をし、歯科衛生士による月4回の専門的口腔ケアを行っていること、介護員による歯みがきは本人の口の開きが悪くできる範囲で行っていることを伝える。腕の件は看護師がROM訓練を行い、体操の時間には腕や指を動かしていることを伝える。

結果：「わかりました。よろしくお願いします。」と話され、納得していただけた。

日時：令和7年10月10日 申出人：孫

内容：前額部にやや古い皮下出血(3cm大)あり。面会時に本人が「一昨日の昼間に男の人にたたかれた」「オムツに手を入れたのでたたかれた」と言っているとの話があった。

経過：虐待が疑われる事例であり、すぐに緊急の安全対策委員会を招集して原因を調査する。ベッド臥床時に右側臥位で寝ていることが多く、本人が起き上がることもあるためにそのときに擦ってしまったのではないかとと思われる。マットレスで保護を行い、今後もやさしく丁寧な介護をするよう徹底する。

結果：施設長と相談員から家族に謝罪と説明をし、納得していただけた。

日時：令和7年11月25日 申出人：長女

内容：ショートステイから帰ってきた時に、薬と薬を入れていた袋、目薬が荷物に入っていなかったとの問い合わせあり。

経過：看護師に確認すると施設内になく返却したはずとのこと。看護師より家族にその旨連絡する。11/29に他の短期入所利用者家族より、Yさんの薬袋と目薬がかばんの底に入っていたとの連絡あり。確認したところ、同日に退所したので退所時にかばんを間違えて入れてしまったと思われる。

結果：11/29 長女様に説明謝罪し、すぐに自宅に届けさせていただいた。

日時：令和7年11月27日 申出人：匿名

内容：朝9:30電話にて。職員に強い口調で話をされて怖かった。私の家族もそんな風に扱われているのかと心配になったとのこと。「そんな強い口調で言っているのか」「施設長としてどうお考えですか」と言われた。詳しく話を聞こうとしたが、これ以上話をしていただけなかった。

経過：職員全員に苦情の電話があったこととその内容を周知し、初心に立ち返って「やさしく丁寧な介護」を目指し、ご家族との信頼関係を築いてほしいと話した。

結果：電話の際、二度とそのようなことがないよう職員全員に話すことを約束した。

日時：令和7年11月28日 申出人：次女

内容：11/28のショート退所時に軟膏が入っていなかったので、届けてほしいとの話あり。

経過：謝罪をし、12/1に書類を取りに自宅にお伺いする際に一緒に届けることを約束した。

結果：12/1 軟膏をお届けして謝罪をした。

日時：令和7年11月29日 申出人：義娘

内容：11/29ショート迎えに際、前回利用時に荷物に他者の薬が入っていたこと、また水薬が返却されていないとの話があった。

経過：他者の薬はお預かりして本来の持ち主のご利用者様に返却し謝罪する。また水薬に関しては、施設内を探すも見つからず、退所時の送迎時に再度謝罪する。

結果：現在、水薬は錠剤に変更になっているので見つかったとしても処分してください。との言葉をいただく。

日時：令和7年12月11日 申出人：家族

内容：利用者様本人が職員(名前はわからない)にいじめられていると訴えているとの話があった。苦情ではないが前回の面会時にも同様の話をしていたので心配になったとのこと。

経過：その場でご家族様と一緒に相談員が確認するも明確な回答を得られず。ご家族様には謝罪をし、今後の面会時に同様の訴えがあった時は遠慮なくご相談くださいと伝える。全職員に周知するために苦情受付として処理することを承諾いただく。

結果：丁寧な介護をしますと伝え、ご家族様より「よろしくお願いします」との返答あり。