

No.	受付日	サービス名	苦情内容	対応・対策	第三者委員への報告要否
1	R3.8.24	短期入所生活介護	<p>ショートステイ利用中、新たに内出血ができた原因、要因について説明がない。</p> <p>ショートステイへ行く前に身体の状態を確認して送り出している。前回の利用時にも新しい内出血ができて帰ってきた。十分な説明がないことに納得がいかない。</p>	<p>(対応) 家族様に謝罪の上、原因を確認、調査。今後の再発予防を含めて報告させていただく。</p> <p>(対策) 8月24日13:30に相談員、看護師、介護職員と検証を行う。</p> <p>① 移乗介助の時に身体が他の場所に強くあたらないよう気を付ける。</p> <p>② 訪問入浴や家族様が着脱時にどのように着替えておられるか、注意点など確認して実践する。またゆったりとした服を用意してもらう。</p> <p>③ 送迎は職員2名で行い、腕と車椅子の肘置きの間クッションを挟んで送迎する。</p> <p>④ 送迎時に連絡票を確認して、詳細を説明できるように把握して家族様が納得できる説明を行う。その場で説明できない場合は、一旦持ち帰り速やかに確認の上、家族様へ報告する。</p> <p>8月24日15:00に相談員、居宅ケアマネジャーと自宅に伺い、謝罪の上、内出血の原因、可能性について報告し、①～④の対応策を説明する。</p> <p>その後、本人様の内出血を確認させていただき、1cm大の複数の内出血跡は腕を持った時の指の位置と一致し、腕を強く持ったことによる可能性が高く、家族様に今後はより丁寧な介護に心掛けることをお伝えする。</p>	否

2	R3.8.27	介護老人福祉施設	<p>今後の受診方法について相談したが、何の連絡もなく再度確認したところ、遅くなっているにもかかわらず何もなかったように対応された。「すみません」の一言もなかった。</p> <p>ケアマネージャーと相談員の連携がとれていないのではないか。</p> <p>以前のことになるが、眼科受診の付き添いの依頼があったが、そもそも業務外のことである。相手の立場（後見人）について勉強が足りていない。</p> <p>伝え方や口調に配慮が足りない。</p>	<p>（対応）8月27日16：45に施設長、部長、相談員、ケアマネージャーで話し合いをし、当該ケアマネージャーに対し、言動に注意するよう指導する。</p> <p>（対策）問い合わせに対しては速やかに対応し、結果についてまず連絡を入れる。</p> <p>いつ誰に連絡を入れたかが分かるように記録を残す。</p> <p>報告をするだけでなく、きちんと対応しているのか確認する。</p> <p>後見人制度について勉強会の開催を検討する。</p> <p>口調や声のトーンについて省みて相手の立場に立ち、丁寧な返答を心掛ける。</p>	否
3	R4.2.27	介護老人福祉施設	<p>ご利用者の病院受診について、その必要性、緊急性の説明を看護師からうまく家族様へ伝えられず、家族様は強い不信感をいだかれる。</p> <p>その必要性があるのなら施設側で対応してもらえないのか。緊急性があるのなら救急車を呼んでもらえないのか。</p>	<p>（対応）3月2日、施設長が家族様へ連絡し謝罪する。</p> <p>（対策）①受診前の抗原検査実施 ②近隣病院への受診は施設職員の業務であることを周知徹底。 ③新型コロナウイルス感染状況が落ち着いたらサービス担当者会議を開き、家族様の思いを共有する職員を増やしていく。 ④伝える技術の研修実施。 ⑤契約、重要事項説明書内容の研修を実施し、職員に役割の理解を求める。</p>	否

※ 苦情解決公表一覧につきましては、随時更新致します。（令和4年3月2日現在）