

# 令和2年度第1回第三者委員会資料

令和3年3月報告

社会福祉法人仁和会

苦情受付内容及び苦情解決結果についての報告

受付	苦情内容	苦情解決内容（対応内容）
① 八瀬川の里 (特養)	<p>「パッドが汚れたので、ナースコールで職員を呼んだが、朝まで来てくれなかった」と、辛かったことを職員Sに話すと、職員Sに、「こっちも辛いんだよ」と言われた。こんな所には居たくないから、娘に話して、ここから出て行きたい 令和2年4月1日(水) 入居者Aさんより</p>	<p>4月1日に、入居者Aさんより生活相談員に話があった。「深夜1時頃、パッドが汚れたので、ナースコールを押して職員を呼んだら、職員Sに待っているように言われたが、そのまま朝の5時まで職員Sは来てくれなかった。痒くなり、辛かったことを職員Sに話すと、こっちも辛いんだよと言われた。こんな所には居たくないから、娘に話して、ここから出て行きたいと涙ながらに話された。当該職員Sに事実確認をするが、Aさんとの認識にずれがあった。</p>
② 八瀬川の里 (特養)	<p>義歯を洗っていたら、職員Yに「遅い」という様子があったので、入れ歯安定剤を落とすのに時間がかかってしまったことを伝えると、職員Yに「人のせいにするんじゃない」と強い口調で言われた。本当は八瀬川の里が嫌いではないが、娘に話して出て行きたい 令和2年4月4日(土) 入居者Aさんより</p>	<p>4月4日に、入居者Aさんより生活相談員に話があった。「上の奥歯は形がぴったり合っているので、入れ歯安定剤は不要ということ職員に話していなかったことも悪いが、朝食後に義歯を洗うのに、上奥義歯に付けた入れ歯安定剤を落とすのに時間がかかってしまった。職員Yに“遅いな”という様子があったので、入れ歯安定剤のことを話すと、“人のせいにするんじゃない”と強い口調で言われた。」当該職員Yに事実確認をするとともに、Y自身も発言したことに自覚があったため、入居者Aさんに謝罪した。</p> <p>4月9日に、入居者Aさんの長女に来園していただき、施設長、介護長、生活相談員が同席した中で、施設長が上記2件の苦情の内容や経緯について説明し、謝罪した。その後、入居者Aさんにも同席していただき、謝罪した。</p> <p>Aさんから、「最初は色々あって、こんな所にはもう居たくないと思ったが、良くしてくれる人もいるし、いつまでも人と言いつけたりするのは好きじゃない。謝りに来てくれたので大丈夫」との話があった。</p> <p>Aさんの長女からは、「まだ新しい環境に慣れていないのかも知れないので、慣れてくれば良いと思う。新型コロナウイルスの影響で面会ができないから、本人も寂しいのかも知れない」と話され、了承された。</p>

受付	苦情内容	苦情解決内容（対応内容）
③ (シ ョ ー ト ス テ イ ) 八 瀬 川 の 里	<p>「間違いなく薬を持って行かせた記憶があるので、薬が足りないということはないはず。薬をどのように管理しているのか。今の方法で行き違いが出てしまうのなら、どういった方法が良いのか。他の利用者の方はどうしているのか。今後このようなことのないように管理してもらいたい。」</p> <p>令和2年9月2日(水) 利用者Bさんの次男より</p>	<p>利用者Bさんがショートステイをご利用の際に、看護職員Mが、薬の追加を家族にお願いしたが、そのことに対してBさんの次男から、「間違いなく薬を持って行かせた記憶があるので、足りないということはないはず。薬をどのように管理しているのか。今の方法で行き違いが出てしまうのなら、どういった方法が良いのか。他の利用者の方はどうしているのか。今後このようなことの無いよう管理してもらいたい」と話があった。</p> <p>生活相談員が、「施設へ到着後、送迎の対応をした生活相談員や介護支援専門員が、持参した荷物から薬を取り出して看護師に預け、その後看護師が薬の数を確認することになっている」とBさんの次男に説明し、再度確認をして連絡することを伝えた。確認の結果、看護職員Mより「確認に間違いがあり、薬は日数分あった」と報告があったため、その旨Bさんの次男に連絡するとともに謝罪した。次男も了承された。上記の件を施設長に報告した。</p>
④ (シ ョ ー ト ス テ イ ) 八 瀬 川 の 里	<p>利用者Cさんが、施設ご利用時に、体温が37度～38度台の発熱があったので、Cさんの長男に受診をお願いしたところ、</p> <p>「コロナのガイドラインでは熱が2日間続いた場合に受診をすることになっているのに、なぜ一晩の発熱だけで受診しなくてはならないのか。コロナのガイドラインは自分が作ったので分かっている」といった話がCさんの長男からあった。</p> <p>令和3年1月15日(金) 利用者Cさんの長男より</p>	<p>Cさんが1月14日の施設ご利用時の夜間から朝にかけて、37度～38度台の発熱があったため、生活相談員よりCさんの長男に連絡。状況を説明し受診を依頼したが繰り返して説明したが、長男は納得せず、長男の希望で施設長に電話を代わった。施設長に対して「コロナウイルス対策のガイドラインでは、発熱が2日間続いた場合に受診することになっているのに（実際はそのような記載なし）、なぜ一晩の発熱だけで受診しなくてはならないのか。ガイドラインは自分が作ったので分かっている」等、強い口調で話された。また、コロナ関連以外のことについての批判あり、電話を終えた後も、すぐに生活相談員あてに電話があったため、「発熱でコロナの感染を疑っている訳ではなく、発熱の原因がわかればショートステイの受入れはする」等、看護師長からも長男に説明した。</p> <p>この間に施設長が堀江博夫医師に、対応について電話確認をし、「2時間おきに温、熱が上がったら受診する」ことを長男に伝えた。</p> <p>長男より、「病院に行き堀江博夫医師と話してくる」との連絡があり、その後</p>

受付	苦情内容	苦情解決内容（対応内容）
④ (シヨート) 八瀬川の里		<p>医師からも施設長に来てもらいたい旨の電話があったため、長男、堀江博夫医師施設長でコロナのガイドライン等も含めての話をされた。</p> <p>その後も、時々長男から施設長や生活相談員あてに電話があったので、その都度30分～1時間ほど話を伺う対応を続けた。</p>
⑤ (ケアハウス) すいれん	<p>窓越し面会時に、本人に小遣いを渡してほしいと職員に頼んだら断られた。職員によって対応が違うので統一した対応を望みたい</p> <p>令和2年12月13日(土) 入居者Dさんの長女より</p>	<p>感染症対策により、差し入れの受け渡しを行っていたが、最近になり金銭等の貴重品を預かることもあったので、預かりノートを作成し、そこに記入することにしてはいたが、まだ統一した対応ができていなかったことについて長女に謝罪した。</p>
⑥ (ケアハウス) すいれん	<p>居室の電気メーターが故障した際、居室に突然確認業者が訪問したので驚いた。業者が確認のため来園することを、事前に本人にも説明してほしかった。</p> <p>令和2年12月13日(土) 入居者Dさんの長女より</p>	<p>電気メーターが故障したことも、状況の確認のため業者が来園することも、長女は連絡をしていたが、Dさん本人には伝えていなかった。Dさんに不安を与えないよう、ご家族に先に連絡をしていたが、業者の来園が早かったため、突然の訪というイメージを与えてしまったこととお詫びした。</p> <p>居室内での不具合など、Dさんご本人にも丁寧に説明を行っていくことで了解をいただいた。入居生活を安心安全な環境で過ごしていただくため、皆で丁寧な対応を心がけていきたい。</p>