

## 令和 2年度 苦情解決報告資料

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果・原因判断	改善内容
1	3月6日	ショートステイから帰宅後、お部屋の職員から『食事中に帽子をかぶっていたら怒られた』『入浴中に足をかいていたら怒られた』とご本人様がおっしゃられ、奥様がお電話にて相談される。	処遇関係	能古清和園 ショートステイ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事中の帽子着用に関しては、同じユニットの他のご利用者様からのご指摘もあり、職員より「食事中は帽子は脱ぎましょうか」とお伝えしたとのこと。</li> <li>・入浴中に怒られたという件について、事実確認はできなかったが、職員の伝え方が悪かったのかもしれないとの結論に至った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事中の帽子着用に関しては、今後はご本人の意向に沿って対応していく。</li> <li>・職員の何気ない一言でご利用者様の尊厳を傷つけることがないように、日々のケアをもう一度見つめなおす。</li> </ul>
2	4月12日	ご本人様がある職員を怖がっていると奥様がお電話にて相談される。	処遇関係	能古清和園 ショートステイ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該職員に確認すると、ご本人のご要望の訴えが多く、他のご利用者様との対応にムラがでてしまうことやご本人の ADL 低下を予防するためにご自身でできるところは行っていただくように声かけを行っているとのこと。他職員に聞いても、当該職員が特に強く物を言っているような感じではないとのこと。前月苦情を申し出された職員と同じ職員のため、日頃の関わりの中で信頼関係が上手く築けず、ご利用者様が当該職員に対し、ネガティブな感情をお持ちになられたのではないかとと思われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日頃、ご自身でできるところも依頼される傾向にあり、ADL を保つために「ご自分でできるところはやりましょう」と声掛けを行っている。ただ、ご本人が同じ職員のことを続けて言われているので、日頃の関わりの中でご本人の思いを汲み取りながら信頼関係が上手く築いていけるよう当該職員からも声掛けの工夫等努力していく。</li> </ul>

3	5月23日	<p>今朝、デイサービスの送迎者が前を走っていた車をあおっていた。時速70kmぐらい出ているのではないかと。また、運転していたスタッフは携帯を扱っていた。高齢者を乗せる車両でそのような運転はおかしいのではないかと。今日は自分（苦情申出人）は横を（車で）走っていたが、以前から、無茶苦茶な運転をしていると感じたことがあり、夕方の送迎時に施設車両から車間をつめられたこともあった。高齢者を乗せ、かつ施設名が書かれている車両でこのような運転をしているのは問題なのではないでしょうか？と匿名の方（非通知）からの相談を受ける。</p>	その他	能古清和園 デイサービス	<p>・当該職員に申し出内容を確認すると、そのような事実はないとのこと。デイサービス全体で話し合った結果、当該職員は普段から運転マナーに最大限注意しており、ドライブレコーダーを確認するも、このような事実は確認できなかった。以前退職した職員の運転マナーが悪く、スピードを出しすぎていることがあり、その時に嫌な思いをされたのではないかと。との結論に至った。</p>	<p>・送迎に携わる職員は運転マナーがご利用者の安全と法人施設の信用に大きく関わることを自覚し、運転業務に従事する必要がある。再度、運転マナーについての個々人の啓発と講習を通してのマナー向上を今後も継続実施していく。</p>
---	-------	--	-----	-----------------	--	--

※ 令和 2年 8月31日現在