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	・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。 ・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。	・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。 ・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、日々のケアをもう一度見つめなおす。
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	・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思われる。	・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。

3	5月23日	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７０㎞ぐらい出ていたのではないか。また、運転していたスタッフは携帯を扱っていた。高齢者を乗せる車輌でそのような運転はおかしいのではないか。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輌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輌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。	その他	能古清和園 デイサービス	・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たことがあり、その時に嫌な思いをされたのではないか？との結論に至った。	・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。
4	1月20日	・坐薬に関して ご利用者様が処方されていたものと違う坐薬が使われていた。 誰のものか分からない坐薬を使用するなんて考えられない。人の体内に入るものなので恐ろしくて今後利用できません。 ・病院受診時の対応について 病院を受診した際に、喘息の既往があるにも関わらず、ロキソニン湿布（未使用）が処方されていた。また後日診療費を支払いに病院に行った	処遇関係	能古清和園 ショートステイ	・坐薬について 便秘強く嘔吐症状あったため、腸閉塞等の既往が無かったかご家族様に確認した上、かかりつけ病院への連絡について承諾を頂いていた。その後、病院に確認をとり坐薬使用の許可をもらった上で使用していたが、使用した詳細な経過を退所時の手紙に記載できておらず、ご家族様への報告が疎かになってしまっていた。 ・病院受診時の対応について 受診に同行した看護師が既往につい	・坐薬について 今後は退所連絡表等を通じて細やかな情報提供を心掛ける。また、処方を受けていない薬剤の使用を控え、必要時は受診や自宅にあるお薬をご持参して頂く様、徹底する。非常時はご家族様や主治医の先生への相談をその都度丁寧に行うことを徹底する。 ・病院受診時の対応について 今後の対策として、受診時に処

		際、病院へ以前の住所を伝えられていた。なぜそのようなことになったのか？ ・職員の電話応対や接遇に関して 電話でショートステイの忘れ物を問い合わせた際に、職員の電話対応が良くなかった。また、翌日対応した職員からの説明もよく分からなず、一連の対応について「申し訳ありません」の一言もなかった。 ・事務所職員が電話を取った時に名前を名乗らず施設名だけのことが多い為誰が電話に出て話をしているのか分からないから困る。 接遇教育が出来ていないのではないか。			てきちんと把握できていなかった。住所の情報については、電子記録上では更新できていたが紙媒体では以前の住所のままになってしまっていた。 ・職員の電話応対や接遇に関して 職員への接遇教育の不足並びに相手を思いやるホスピタリティの欠如に原因がある。電話対応やご要望対応の基本的なスキルや迅速な対応、ご利用者様やご家族様の気持ちに寄り添う姿勢など、反省すべき点が多々挙げられる。	方を受ける際、既往歴の確認を確実に行い、医師や薬剤師に確認を行うよう徹底致します。 ・職員の電話応対や接遇に関して 今後の対策として、次年度の目標に接遇向上を明文化し、外部の接遇コンサルの協力を得ながら、全職員接遇の基礎から勉強し、接遇委員会の活動強化や接遇の研修会等を通じて、接遇マナーの向上に努める。

※　令和　３年　３月３１日現在