

令和3年度(令和3年4月1日～令和4年3月31日) 苦情の解決・改善等の公表(法人全体)

苦情件数

施設	A	B	C	D	E
令和3年度 合計	特別養護老人ホーム 千葉福寿園(長期)	特別養護老人ホーム 千葉福寿園(短期)	栗原市志波姫デイサービスセンター	グループホームなごみ	志波姫居宅介護支援センター
3件	1件	-件	-件	1件	1件

苦情処理の概要

(※ 1と2の苦情申出人は同一です。)

	年月	施設	内容	要望	結果・改善策
1	令和3年 5月13日(木)	A 千葉福寿園(長期)	<p>【A様、90歳、女性、要介護5 4/26に千葉福寿園へ長期入所】</p> <p>A様の嫁が、A様の夫のケアマネジャーに千葉福寿園所長から利用者の状況について説明を受けた。</p> <p>その際に「A様の状態が良くなっている。あまり状態が良くなったら施設を出なくてはいけな」と言われた。</p> <p>もしA様が家に帰って来られるとA様とA様の夫の二人を介護しなければならないと思ひ、それから夜も眠れなかったと苦情があった。</p>	<p>A様の嫁より</p> <p>「施設に入所したばかりなのに、状態が良くなったら、すぐに施設を出なければならないのか？教えて欲しい。」</p>	<p>【結果】</p> <p>A様の自宅に所長が訪問し栗原市の介護保険の手引きを持参しお嫁さんに見てもらいながら説明する。</p> <p>もしA様要介護2以下になっても施設で生活できるように手続きをすることをお嫁さんに話し納得していただく。説明が足りなかったことで不快な思いをさせたことに対して謝罪し、ご納得される。</p> <p>【改善策】</p> <p>入所の際に状態が良かった場合についても本人、家族に誤解や不安にならないよう、きちんと説明する。</p>
2	令和3年 5月13日(木)	E 志波姫居宅介護支援センター	<p>【A様、90歳、女性、要介護5 4/26に千葉福寿園へ長期入所】</p> <p>A様の夫が介護保険を利用する為、自宅で担当者会議を開催。</p> <p>終了後、帰り際に、嫁より、5/11千葉福寿園所長より、A様の状態について連絡あった。</p> <p>A様は状態も良くなっている等の連絡を受けた。話の最後に「状態が良くなることはいいが、あまり状態が良くなると施設を出なくてはいけな」と言われた。</p> <p>そのような事を言われ、今おじいさん(A様の夫)も介護が必要で、本人(A様)が帰ってきたら2人を介護しなければならない。どうしたらいいか、いろいろと考え、それから夜も眠れなくなった。と話される。</p>	<p>A様の嫁より</p> <p>「施設に入所したばかりなのに、状態が良くなったら、すぐに施設を出なければならないのか？教えて欲しい。」</p>	<p>【結果】</p> <p>居宅ケアマネより説明</p> <p>「私も長年福寿園に勤務したが、良くなって退所した人はいない。まだ入所して間もないし、退所した人はいないので、安心してほしい。」旨を伝えた上で、「A様は介護度も要介護5で入所しており、介護保険の更新にて要介護2になる事は考えられない」事を説明する。</p> <p>事務所に戻り、千葉福寿園所長へこの件を伝える。</p> <p>それを受け千葉福寿園所長は、A様の自宅へ伺い説明し謝罪する。</p> <p>【改善策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族が誤解しないよう、懇切丁寧に説明する。 ・家族が不安になるような連絡は行わない。

	年 月	施 設	内 容	要 望	結 果・改 善 策
3	令和4年 1月12日(水)	D グループホーム なごみ	<p>グループホームなごみ入所者 B 様のご家族より入院時の状態報告があるので病院まで来て欲しいとの依頼あり、ケアマネジャーが病院に行った際、医師からの説明の後ご家族より話があると言われる。</p> <p>① 入院時に着ていた服が薄い物で、寒そうだった。</p> <p>② 入院時用意して貰った下着がきれいな物ではなかった。新しい下着は用意してはいたはず。</p> <p>③ 入院時用意された髭剃りが本人の物ではなかった。使用しようと思ったが、充電器が無く取りに来る事も出来なかった。新しい物を購入した。</p> <p>④ 入院の為の持ち物を施設に取りに来た際の職員の態度が不愉快だった。トロミ剤の場所も分からず、申し送りはどうなっているのか。</p> <p>⑤ 毎月請求書と一緒に手紙が入ってくるが、毎月同じような内容で義父(B様)がどのように生活しているのかが分からない。</p>	<p>季節、気温にあった服装をさせて欲しい。</p> <p>新しい物を準備して欲しかった。</p> <p>回答が欲しい。</p> <p>職員の態度を改めて欲しい。申し送りを確実にして欲しい。</p> <p>日々の変わった事があれば教えて欲しい。</p>	<p>【結果】</p> <p>事実関係を確認し、退院前に謝罪の文章をご家族に送付する。</p> <p>退院時ご家族に再度話しを聞き、謝罪を行い今後の改善策を説明し、ご納得される。</p> <p>【改善策】</p> <p>現在ある服の確認を行い、外来時はその日の状況にあった物を着せるよう統一する。</p> <p>確認すると新しい物あった為謝罪し、今後何かあった際はきちんと準備する事を伝える。</p> <p>確認すると、用意した髭剃りの他にも髭剃りを持っていた為、ご家族に謝罪する。今後管理をきちんと行う事を伝える。</p> <p>ご家族には謝罪し、更に今後は申し送りの徹底を図る事を伝える。</p> <p>当該職員に対し、当日の状況を聞き、勤務していた2名の職員で声を掛け合いご家族への対応をもっと丁寧に行うべきだったと注意行う。</p> <p>日々の様子や本人の細かい変化を更に把握し、毎月の手紙に書かせて頂く事を伝える。</p>