

令和4年度(令和4年4月1日～令和5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4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	2件			1件	

苦情処理の概要

	年月	施設	内容	要望	結果・改善策
1	令和4年 7月22日(金)	A 千葉福寿園 (長期)	入院中のA様の家族より、退院しても施設には戻れないと言われ困っていると、担当ケアマネを介して苦情を受ける。	施設には戻れない(退所)と言われたことに対し、 ① 急なことなので今後どうしたら良いか不安であること。 ② なぜ退所をしなければならぬか家族に説明して欲しい。	【結果】 所長、副所長が自宅に訪問し、現在のA様の状態では施設に戻って医療行為を続けることは難しい。 病院と施設との情報共有を行い、ご家族にはもっと早い段階で説明し相談する必要があったため、対応が適切でなかったことを謝罪する。 結果、ご家族より了承を得る。 【改善策】 入院中は病院相談員と情報を共有するとともに、今回のように退院後も医療行為が必要で、受け入れできない場合には、早めにご家族と相談・説明し退所についてご了承を得るように改める。
2	令和5年 2月20日(月)	A 千葉福寿園 (長期)	B様が入所中に左腕を骨折したことについて、施設から説明されていないと、栗原市介護福祉課職員を介して苦情を受ける。	なぜ左腕が骨折したのか説明して欲しい。	【結果】 B様のご家族(夫と娘さん)へ所長、副所長より説明する。施設としても骨折に至った明確な原因は判らないものの、起こりうる要因について説明する。ご家族に心配をかけてしまったこと、対応が適切でなかったことを謝罪する。 結果、ご家族より了承を得る。 【改善策】 介護事故が発生した場合には早急に対策会議をもち原因を追究し、今回のように判らない怪我であっても、なぜ骨折してしまったのか起こり得る原因と対策について、早い段階でご家族に説明する。
3	令和5年 1月11日(水)	D グループホーム なごみ	C様のご家族(息子様)へ外来受診依頼の連絡をした際、担当した職員Aの対応が悪く、とても不愉快な思いをした。今後は担当職員を替えて欲しい。 ① 電話で職員Aの口調がきつすぎて恐怖を感じた。 ② 母親(C様)の大変な所を次々と並べられ、胸が苦しくなった。 ③ 外来受診の間隔が空いてしまった事から、状態報告と共に明朝の熱の報告もしてもらえないのか。 ④ このようなことがあって職員Aとは上手く話す事は出来ない。今後は担当職員を替えて欲しい。	① 職員の態度を改めて欲しい。 ② 職員の態度を改めて欲しい。 ③ 施設で対応して欲しい。 ④ 今後は担当職員を替えて欲しい。	【結果】 担当職員Aに事実確認を行ったうえで、C様のご家族(息子様)へ所長より謝罪する。今後は病院への状態報告についても、施設から連絡する事を伝え再度謝罪する。 また、担当についても職員Aから変更する事を伝え、改めて謝罪する。 結果、ご家族に納得して頂く。 【改善策】 職員のご家族への対応について注意を行い、ご家族が不安にならないよう対応には十分に気を付けるよう全職員に周知徹底する。