

令和6年度下期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理 豊田ゆうあいの里 特養 令和6年 12月14日</p>	<p>12月14日 入所者ご家族が面会后に、12月8日の転倒事故に関して「ベッドから車イス一人で移ったら転倒してしまいました。車イスに移ろうとするとき、その職員はいつもどこかへ行ってしまい介助をしてくれない」と利用者から聞いたと言われた。</p> <p>利用者長男様からサービス計画書に沿って介護を行っていると思うが、職員全員がこのような介助方法で行っているのか確認してほしいとの申出があった。</p>	<p>12月17日 利用者長男様に架電し、普段の介助方法は傍で見守りを行っているが、今回の事故に限ってはその場を離れてしまったことを伝え、謝罪した。</p> <p>事故の再発防止策として、移乗介護の際には利用者ご本人ができることは今まで通り続けていただき、ご本人の状態に合わせてすぐに対応できるよう傍にいて、移乗が出来たことを確認後その場を離れることを伝えた。</p> <p>また、視界に入りづらい後方から介助をする場合は、安心していただけるような言葉がけを行うことも伝え、謝罪と今後の対応に関して了承していただいた。</p> <p>フロア長からユニットリーダーに苦情案件を伝え、ユニット職員全員が同じ対応ができるよう周知すること、一人一人の介助方法の確認と指導をするよう依頼を行った。</p>

令和6年度下期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理 袋井ゆうあいの里 特養 令和7年 1月15日</p>	<p>1月15日 入所者ご家族が面会した際に、「(利用者の)ズボンを上げすぎて足が見えていた。昔から右足が冷えやすい。股引を履いていなかった職員の方で少し気をかけて対応をして欲しい」と申し出があった。また、「元々冷え性であり、家にいるころから右足が冷えやすい。本人は動いておらず血流も悪いため、気を使って欲しい。」と要望があった。</p>	<p>1月16日 利用者長男様に架電し、家族の希望に沿ったケアをユニット職員全員が同じように対応することを約束し了承していただいた。</p> <p>相談員からユニット職員に案件内容を伝え、ユニット職員全員が同じ対応ができるようすること。利用者の状態を常に気遣い、適切なケアを行うことを指導した。</p> <p>1月31日、2月8日、2月26日の長男様面会時に衣類やケア対応について確認を行う。今後もご家族と相談しながら、季節にあった衣類を着て過ごしていただくことを約束し、ご理解を得た。</p>

令和6年度下期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理 豊田ゆうあいの里 ショート 令和7年 2月8日</p>	<p>2月8日 利用者娘様より連絡があり、2月5日から7日のショート利用時の対応に対して以下の苦情があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 内服薬を持たせたのに服用させずに戻ってきた。 ② 未洗濯の衣服に未洗濯である旨の札が今回は貼ってなかった。 ③ コルセットを専用の袋に入れずに返却された。 <p>いつもは丁寧に対応してもらっているが、今回はいつもより雑に感じた。今までと同様に対応をして欲しいとの申出があった。</p>	<p>2月8日 利用者娘様に架電し、苦情のあった対応に関して、再度謝罪した。</p> <p>また、担当ケアマネージャーに今回の件を報告した。</p> <p>2月12日施設長・次長・相談員で訪問し謝罪し、事故の再発防止策として、内服薬の確認はショート職員、看護師で確実に確認を行い、薬情報を共有する。</p> <p>衣類や持ち物に関しては、丁寧で適切な取扱いを徹底する旨を説明し、謝罪と今後の対応に関して了承していただいた。</p> <p>相談員からユニット職員に苦情案件を伝え、ユニット職員全員が確実な確認と対応をするよう指導を行った。</p>

令和6年度下期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理 豊田ゆうあいの里 特養 令和7年 2月12日</p>	<p>2月12日 磐田市介護相談員がユニット訪問時に、「言葉がきつい職員がいて、辛い思いをした」と利用者から話が合ったと言われた。</p> <p>介護相談員からは、自分で動きたくても動けない。やりたくても出来ないという、辛い気持ちを汲み取って思いやりのある言葉や対応をして欲しいとの申出があった。</p>	<p>2月12日 相談員が本人から詳しくお話を伺い、「トイレ介助の時にきつい言葉で移動を急かされた。見ているだけで介助をしてくれない」とお話があり、辛い思いをさせてしまったことを謝罪した。また、施設長から本人に謝罪した。</p> <p>2月19日該当と思われる職員に匿名希望で苦情があったことを伝え詳しい話を聞くと、「自分は声も大きく威圧感もあり、本人に怖い思いをさせてしまったかもしれない」との事だった。</p> <p>今後の対応や言葉遣いには十分注意することを指導し、職員からは「今後は適切な対応と言葉遣いを行う」との返事と謝罪を受けた。</p> <p>2月20日施設長とフロア長から本人に該当職員に対し指導を行ったことを伝え、再度謝罪を行った。</p> <p>また、長男様にも経過を報告し謝罪を行い、ご理解を頂いた。</p>

令和6年度下期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理 豊田ゆうあいの里 特養 令和7年 2月21日</p>	<p>2月21日 入所者ご家族が前日の面会した際に、「利用者が肌着と薄いセーターの着衣で寒くて震えていた。前回の面会時も同様だった。本人からは訴えはしないと思うので、職員の方で少し気をかけて対応をして欲しい」と申し出があった。</p> <p>また、薄着で体調を崩さないように、衣類等(羽織やひざ掛け)で体温調整を行って欲しい。お風呂から出たら、体が冷えないうちに靴下や衣類等を着せてあげて欲しいと要望があった。</p>	<p>2月21日 利用者妹様に架電し、対応の不備に関して謝罪し、家族の希望に沿ったケアをユニット職員全員が同じように対応することを約束し了承していただいた。</p> <p>フロア長からユニット職員に案件内容を伝え、ユニット職員全員が同じ対応ができるようすること。利用者の状態を常に気遣い、適切なケアを行うことを指導した。</p>