

H30.11.24 苦情受付 記録書

●受付日 H30. 11.24 (土) 14時すぎ

●相談内容

施設長：(日々の施設内巡回中)何か困りごと、ありませんか？

利用者 A 様：特にありません。でも、たまに飲みかけのコップの中に、違う種類の飲み物が入っていることがあります。その時はあまり美味しくないです。

施設長：例えば何ですか？

利用者 B 様 (A 様のそばに居たご利用者)：ポカリペットの中に、番茶とかね。まだ残っていることに気が付かないのかもしれない。

施設長：それは申し訳ありません。事情を確認して、早急に改善するようにします。

●改善策

- ①月一回実施の生活相談員による満足度聞き取り調査の中で実態調査を依頼しました。
- ②苦情対策委員会に報告し、定例会議に議題として挙げ、作業の振り返り、改善を要請しました。

H30.12.23 苦情受付 記録書

●受付日 H30. 12.23 (土) 午後 2 時すぎ

●相談内容

施設長：(日々の施設内巡回中)何か困りごと、ありませんか？

職員 A：今日、利用者 C 様の布団の中に湯たんぽを入れてやってほしいと思い、職員 B さんが今日の湯たんぽ担当だったので、「利用者 C 様にも湯たんぽを入れてやってほしい」とお願いをしたところ、「あの方は夜中に布団の外に蹴り出しているの、必要ないですよ」と言われました。

施設長：それぞれ事情や考え方は異なりますが、希望された方や必要な方には面倒臭がらずに、随時対応すべきです。

●改善策

- ①月一回実施の生活相談員による満足度聞き取り調査の中で、利用者の要望や希望を細やかに実態調査するように、生活相談員に再度依頼しました。
- ②苦情対策委員会に報告し、定例会議に議題として挙げ、作業の振り返り、改善を要請しました。

H30.12.26 苦情受付 記録書

●受付日 H30. 12.26 (火) 午前 11 時 30 分すぎ

●相談内容

外国人技術実習生関連の外部関係者：(毎月の巡回中)何か困りごと、ありませんか？

施設長：困りごとではありませんが、当施設の職員の一部が外国人技術実習生の名前をさんやちゃんを付けずに、呼びます。親しみを込めての対応可と思いますが、日本や日本語を勉強中の彼女たちへの影響を考えた場合には、いかがなものかとも思っています。

外国人技術実習生関連の外部関係者：外国人技術実習生は日本人の姿や仕草を真似しやすいところがあります。介護福祉士の資格を目指して、介護の勉強を続けている最中です。標準的な日本のマナーや言葉使いを身に付けさせたいので、そのような環境作りにご協力ください。

●改善策

苦情対策委員会に報告し、定例会議に議題として挙げ、周囲の理解、協力を再確認しました。

R1.6.4 苦情受付 記録書

●受付日 R1.6.4 (火) 午後 2 時 30 分すぎ

●相談内容

利用者 A：(日々の施設内巡回中) 施設長さん、ちょっと話をしてもいいですか。

私は毎日のラジオ体操を職員の皆さんと行うことを、楽しみにしています。一部の職員さんは、忙しいのか？ラジオ体操をしてくれない日があります。皆さん、忙しく動いているので、忘れてしまうのかもしれないかもしれませんが、是非毎日お願いしたいです。

施設長：ご迷惑をお掛けしてすみません。状況確認後、速やかな改善に努めます。また、何か不都合があればお話しください。ありがとうございました。

●改善策

①苦情対策委員会に報告し、定例会議に議題として挙げ、心当たりの者を始め、全職員に情報発信して、日々を振り返る機会を設けるようお願いしました。

②個人的に職員には指導していません。※ご相談いただいた利用者にご迷惑をお掛けしないように、当面は上記で対応します。

R1.7.4 苦情受付 記録書

●受付日 R1.7.4 (木) 午前 11 時 30 分すぎ

●相談内容

板鼻町民 A：ここの職員さんではないかと思うが、〇〇店で酒を飲みながら、または、〇〇店で買い物を行った時にその定員とこの施設の中のことを色々と話しているみたいだよ。自分も町内の別の人からその話を聞いたけれど、あまり目立って頻繁だと良くないかと思って、伝えに来たけど・・・

施設長：数年前に同じようなことがあって、当施設の苦情対策委員会や個別指導で情報の漏洩については厳しく指導してきたつもりです。

本人が、あまり悪気なく発した言葉が、相手の受け取り方によって、良くないうわさ話に発展することは少なくありません。再度状況確認を行います。お知らせくださり、ありがとうございます。

●改善策

苦情対策委員会に報告し、定例会議に議題として挙げ、全職員が情報の取り扱いについて、日々を振り返る機会を設けるようお願いしました。

R1.7.9 苦情受付 記録書

●受付日 R1.7.9 (火) 午後 3 時 30 分すぎ

●相談内容

利用者 A 様：私がこの施設に入ったばかりの時に、未だこの施設に慣れなくて、落ち着かなくて、同じ用事で何度もナースコールを鳴らしてしまったことがありました。私の部屋に来てくれた職員 C さんは私の話を聞いて「はい」の返事なし、最終的には「うるさい」と大きな声で怒鳴りました。

私とその職員 C さんに「なぜ怒鳴るのか？」と尋ねたところ、「何度も同じことを言うから」と言われました。私は、職員 C さんに「忙しい時にナースコールを鳴らしてごめんなさい。でも、私のお願いに対して、あなたは返事もしてくれなかった。私は慣れなくて不安で不安で何度も同じことを言ってしまいました。」と言いました。

その時以降、職員 C さんの対応は変わりました。お願いをするたびに、「返事はする」「お願いしたことはすぐに対応してくれる」ようになり、体の不自由な我々高齢者にとって、何よりうれしいことでした。施設長：日々利用者の方に不快感を感じさせない環境作りに務めてきたつもりですが、十分ではないようです。お知らせくださり、ありがとうございます。

●改善策

すでに改善が見られており（利用者の話によると）、しばらくの間、再発等を含め、様子観察としました。

追記

この利用者様と職員 C さんとのやり取りを聞き、私自身も考えさせられました。介護人材不足の中、我々経営陣は、従業員に対する発言は最小限に留めてしまい易いです。このような状況下、自分の祖母のような年齢の方々（利用者様）からの指摘や声掛けが従業員の育成に一役果たすこともあると感じました。