

令和6年度の苦情処理について

1. ケアに対する苦情

内 容 ～ 特別養護老人ホームご利用者様より～

お風呂介助において、自分で体を洗うように言われ、自身で体を洗った。湯船に移動するために介助されたので「まだ、頭を洗ってない」と職員に伝えると「今から洗うからだいじょうぶだよ」と言われ、「言葉遣いに頭にきてしまったので、湯船に入らずに浴室を出てきてしまった。」と、別の職員へ苦情が入る。

対 応

入職して3か月目のS職員が対応したことがわかった。その日S職員は2人担当して洗身、洗髪することになっていたが、焦ってしまい、言葉遣いを間違ってしまったとのことであった。S職員及び苦情を受け付けた職員で、謝罪を行い、許しを得た。S職員へは目上の方への尊敬に念を忘れず、丁寧な言葉遣いと説明を心掛けるように指導した。

2 職員の対応に関する苦情

内 容 ～通所介護事業所ご利用者様より～

その日は売店があり、ご利用者様も売店でお菓子を数点購入した。ご利用者様は、お菓子をご自分で管理したいので「私のお菓子を返して」と何度も繰り返しお話しされていた。お預かりして帰りにお渡しすることをその都度ご説明したが、帰りのお車でお菓子袋をお渡しすると、「もう、こんなものいらない」と車の座席の足元にお菓子を投げ出し、足で踏みつけ粉々にしてしまった。「もう、こんなところに来ない」と怒ってしまった。

対 応

ご本人様へ、対応や説明が不十分だったことを謝罪し、理解を得た。ご本人様へ根気強くご説明したうえで、ご納得いただけない場合はご家族様と相談の上、ご本人管理にするなど臨機応変に対応することとした。また、ご家族様へ本日の様子をご報告し、今後も細かにご相談させていただくこととした。

3 訪問時の対応に関しての苦情

内 容 ～居宅介護支援事業所家族様より～

訪問の約束時間になっても自宅に来なかった。母は、一日中待っていたのに、連絡もなく、来てもらえなかった。

対 応

ご利用者様及びご家族様に丁寧に謝罪を行った。緊急対応の方がおり、訪問を後回しにしてしまった。その後訪問すること自体を忘れてしまった。今後、部署内で情報共有し、緊急の際には、連携して訪問日の変更や時間の変更など、ご利用者様にご迷惑をかけないように部署内で連携を図るよう体制の確認を行った。