

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	浜北学苑（短期）	家族	10月15日	受給者証・保険証類の返却忘れについて	ショートステイから帰宅したが、受給者証や保険証が入った袋が見当たらないため確認してほしい。	<p>帰宅時の荷物チェック作業の際に誤ってゴミ箱に落ちてしまった可能性が考えられ速やかに確認したところ、受給者証等が入ったご本人の袋を発見しました。</p> <p>原因として、上記荷物チェック作業の環境のほか、受け入れ時のチェックに受給者証等を入れた袋の記載がもれたこと、一部の荷物は中身を確認せずにそのまま保管していたことが考えられます。</p> <p>是正として、今後は受け入れ時に荷物を写真撮影し、帰宅前に撮影した写真と荷物を確認すること、保険証はコピーを取らせていただき原本は持参いただかなくても良いようにすること、受給者証の持参有無を確認し、受給者証は事務所で保管すること、ケアワーカー室のゴミ箱を蓋付きの物に変更し、荷物チェックは静養室や作業室等の広い場所で行うこととしました。</p> <p>是正内容について、電話にて申立者に報告し、改めて謝罪いたしました。</p>	10月18日

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
2	浜名	家族	10月27日	食事支援等について	<p>厚生会まつりの際、昼食時に同席したが本人が30分経っても一口しか食べさせてもらえていなかった。もう一名のご利用者の食事支援をしていたとしても30分で一口は少なすぎるのではないかと。昼食の薬について職員に確認聞くと、「確認してきます」と言われた。服薬内容を把握していないのはいかがか。食事でマドレーヌが出てきたため、食べられるのか職員に質問したところ「大丈夫です」と、刻んで牛乳をかけてぐちゃぐちゃにして提供されていた。職員より、食事支援をしてほしいと言われたが、そもそも施設で食事提供してもらえるものだと思っていた。職員が足りないのか。爪が長かったため、しっかりと切ってほしい。</p>	<p>その場で謝罪し、食事提供や爪の長さについて改善することを伝えました。食事提供が遅くなった理由として、職員が他ご利用者の食事介助と見守りを共にしていたこと、食事介助中に他ご利用者がご家族と共に戻られたため、そちらの対応も並行して行っていたことが原因です。人手が不足している場合はインカム等を活用し、他職員の応援を仰ぐこととしました。また、申立者へ食事支援の依頼をした件については、職員がご家族が来られているご利用者は、食事介助を依頼して良いと思い込んでいたためです。原則職員が食事介助を行うよう定め、ご家族自ら食事介助をされる場合は、食事における注意点を説明することとしました。食事の提供方法については、ご本人の食事形態が「きざみ・粥」であり、普段パン等を提供する際は牛乳等に浸して提供しているため、厚生会まつりで購入したマドレーヌについても同様に牛乳に浸して提供しました。普段の食事提供の方法や理由について、ご家族に説明していなかったことが原因です。</p> <p>支援の方法や理由を説明するとともに、食形態によっては、模擬店の食事ではなく通常の食事を提供することも検討していきます。上記の是正について、行事対応の流れ等に記載し、初めての職員でも対応できるようにします。薬については、対応した職員が7月中旬に雇用された職員であり、与薬支援を行っていなかったため、即答できず看護師に確認をしました。職員の接遇についても職員会議で周知・指導していきます。爪の長さについては、ご本人の不随意運動により短く切ることができていませんでした。爪は入浴時に確認することになっているため、1名での対応が困難な場合は、応援職員を呼ぶまたは看護師にも協力を仰ぐ等し、職員へ再周知を行います。以上の原因と是正について、後日申立者に電話にて報告し、改めて謝罪しました。今回いただいたご意見を踏まえ、今後改善していくことを伝え、ご納得いただけました。</p>	10月30日