

平成26年度 苦情報告書

社会福祉法人 白寿会

施設名	番号	申立者と苦情内容	対応と結果
特別養護老人ホームプレミア扇	1	御家族より、施設から何度も連絡があり、その際職員の話し方、口調が強く感じたとの申出。	緊急入院となった旨の連絡を取りたかった為、何度も電話したことを伝え、理解得る。担当職員には、今後、話し方、口調に気を付けるように注意を行う。
	2	御家族より、利用者の看取りをしている状況の中で職員より居室の片づけを依頼されたとの申出。	居室内に大量の工作物があり、緊急時の避難通路確保、ストレッチャーの搬入等でスペースが必要であるとの主旨を伝えることが不十分であったことに起因。生活支援の施設の中で最期を迎える時の制限や対応方法を説明し、理解得る。
	3	御家族が入院中の利用者に見舞いに行ったところ、普段と変わらないので退院させて欲しいと病院、施設に申出。	御家族にまだ退院できる状態でない旨を説明するも納得が得られなかった。後日、改めて病院、施設、御家族で話し合いを行い、退院後のリスクや確認事項を決定し、理解を得る。
	4	利用者より空調管理が悪く、不愉快。入眠剤や安定剤を自身の納得を得ないまま変更しているとの申出。	扇風機の用意、寝具調整を提案。内服薬は一年以上前から処方されている事を十分に説明し、理解を得る。
	5	御家族より利用者の預り金の使い方について、本人の希望通りに購入しないで欲しいとの申出。	御家族が面会する時に利用者の希望品を持参することを依頼。日常生活の中で嗜好品が食欲や健康状態の維持に関わる事を説明。併せて、本人に納得してもらえよう話していただく様依頼し、理解を得る。
	6	居室移動した事による、前フロアとの違いを申出。	移動前のフロア職員と対応が違うと苦情であったが、現在の利用者状況の違いや、在宅サービスと入所サービスとの違い等を説明し、理解得る。
	7	御家族から利用者の状況変化により、現在行っているケアに心配になったと申出。	日頃の利用者の生活状況が御家族に伝わっておらず、認識とのギャップがあった。高齢者の心身の衰えを説明し、今後も情報提供を丁寧に続けていくことで理解を得た。
	8	御家族より本人が契約している保険会社の調査時に、寝たきりとつたえてくれなかった、高い保険金を払っているのにうまく言ってくれなかったとのこと。	他の利用者の居室まで歩行で動かれている方である為、寝たきりには該当せず、虚偽の申告はできない旨説明する。
特別養護老人ホーム草加南	1	利用者の部屋が雑然としており、タンスの上に物が積まれていたとの申出。	整理を行う事を伝え、謝罪し、理解を得る。
	2	利用者に対する食事介助を職員が家族に対して当たり前のように頼んでくるとの申出。	以前に「協力します」という申し出を頂いてはいたが、当然のように依頼をしていたことについて謝罪を行う。その後は、引き続き協力を得ている。
	3	利用者への排泄介助を声掛けもなく行ったとの申出。	排泄介助は声掛けをした上で必ず行うよう担当職員、全職員へ注意した旨を伝え、謝罪し、理解を得る。
短期入所 プレミア草加南	1	ベッド介助バーとTVの設置位置が家族が依頼していた場所と逆に設置されていた。	謝罪し、設置位置を家族依頼の通りとし、理解を得る。