

苦情解決結果報告書

令和5年6月28日

第三者委員 様

事業所名: 養護法人ホーム鮮雲荘

令和4年度に受け付けた苦情の状況について下記の通り報告致します。

記

受付年月日	申立者	苦情内容	解決年月日	解決方法
R4.5.29	入所者	看護師にケガの処置をお願いしたら、消毒をしてもらえなかった。 また、乳癌かもしれないから触診しろと言われたができなかった。そうしたら、看護師なのに触診された。医師しかできないものなのではないか。 と相談員にお話ある。	R4.5.30	状況確認す。対応した看護師より。以前のことが入浴後、医務室に来られて傷を見せていただいた。乾燥していたのでとくに処置はせず、また入浴できれいに洗い流した後であったので消毒はしなかった。まただいぶ以前のことが、入浴後、乳房にへこみがあったので気になり声をかけると、外科受診の経験もあり自分でやったことがあるからおっしゃるため、お任せした。その後しばらくお話がなかったが、再度別の看護師にお話があったようで、対応した。気になるものではなかったので様子観察した。 その状況をお伝えるが、前日と話が少しずつずれ、またテレビやネットの情報を信じて看護師の話を信じないご様子があったため、説明不足をお詫びした上で、経験のある看護師なのでよく話し合っていきたいと思いますとお話する。
R4.7.	入所者	白内障術後の点眼が自力できず、医務室に来て点眼処置を受けていた方より。 医務室にいたところ、職員に外に出された。他の人は居室に来て処置してもらわれんのに、おればかり行かんなんねのはなんでだ、と相談員にお話あり。	同日	医務室の中に入所者が長居してしまい、書類などを目にされる機会となってしまうことで退室していただいたが、不快な思いをさせてしまったことをお詫びする。「理由言ってもらおうといいだ」とご納得いただける。 当該職員へ、伝え方の工夫をするよう指導する。 また、自立され医務室まで来られる方には来ていただくことにしていたが、この時は忘れて花札を他入所者様とやっておられたため、別の職員がそのままにしまったとのこと。その職員にも、処置に回る際に、ひと声かけることを伝え指導した。
9月7日	入所者	入所者様より、屋外だけのつもりでマスクなしで散歩をしていたら、職員より「マスクマスク」と何度も言われた。忘れてしまったことも悪いが、あんな言い方をしなくてもよいのではないかとのお話あり。	同日	不快な思いをさせてしまったことお詫びする。また当該職員がすれ違う際に、ご本人から言われたとのこと。言い方の工夫が必要であることを当該職員へ伝える。
R4.10	入所者	入所者様より、ほとんど食事を摂らない他入所者様が早々に食事が終わった後に、担当相談員と馴れ馴れしく話している。声も大きいので、気になって仕方ない。配膳終わった職員のところに行って雑談をしているのも気になる。せめて食事が終わるまではやめてほしい。当該入所者が食事が早く終わっても席にいればよいが、あちこち車いすで後ろ向きに動いているのもやめてほしい、と当該相談員にお話あり。	同日	不快な思いをさせてしまったことお詫びする。 また、当該入所者様へ、不快に思われた方もおられるため、他入所者様が食事をしている間は一旦居室に戻り、改めて出てきていただくこととお話する。また相談員から当該入所者様への会話が馴れ馴れしく感じさせてしまっていたら、とお詫びする。 「そんなことないべした。あの人は私がなにやっても面白くないんだから、気にしてらん」とのことなるも、周囲への影響もあるため、再度お願いする。
R5.3.30	身元引受人	午後早い時間にお電話あり、担当相談員に今朝電話をし折返しの電話を待っていたのにこなかったと厳しい口調でお話いただく。お勤めされている方で、休みの今日中に対応したかった相談案件があったとのこと。	同日	当該相談員は午後不在であったため、代替りの相談員がお詫びし、対応方法について伺う。「やってもらえるならいいです」とのお言葉いただく。 午前中はひっきりなしに入所者が訪れ、電話をしようとしていたが、忘れて帰宅してしまったとのこと。メモの徹底を行う。