

# 苦情解決結果報告書

令和6年6月27日

第三者委員 様

事業所名: 養護法人ホーム鮮雲荘

令和5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
R5.6.14	入所者	対話会(入所者自治会)の場にて、「この食事は美味しくない」とのご意見を受ける。その後栄養課主任が個別に聞き取り。ごはんがおいしくない。よそい方の恰好が悪く心がこもってない感じがする。その他個人の好みに至るまでのお話があった。	同日	盛り付け方等丁寧な業務をしていくべきである。部署内でごはんをこんもりと盛ること、盛り付けを丁寧に行っても、配膳車に入れるときに崩れることもあるので、含めて丁寧な仕事をしていくことを話し合った。「心がこもっている」ことが伝わるよう意識する。また、食材が冷凍のカット野菜や既製品が多くなっている。そういう意味でも再検討していく。
R5.7.19	入所者	相談員へ、「看護婦さんどうなってるの?」とのお話をいただく。内容伺うと、「あの人、ここに来た時から気に入らなかったのよ。なんか私は仕事ができなくて感じがして」「こないだは、私のこと嫌いなのか、私ともう一人いたからって他のテーブル先に拭いて、ここだけ拭かないで。あなた、私のこと嫌いなのか?」と聞いたら、拭き始めたのよ」「だから私あなたのこと嫌いだって言ったら私もですって言うの」とのお話がある。	R5.7.20	他者を傷つける言動で以前から、居宅サービスなど契約終了になっている入所者様である。最後の言葉(「私もです」)に関してお詫びし、絶対に言っていないことであり、指導することを伝える。お詫びした上で、ご本人へも少しお言葉が過ぎるのではないかとお話しする。テーブルの件も、お二人がいらしたから失礼にならないように後回しにしたように聞こえ、それなのに急にそのような言い方をされるのは、いくら入所者さんといえど言われると傷つきます。また、入職してすぐの職員に「あなたのこと嫌い」というのは一般社会ではあり得ない言動と思いますが、とお伝えするが、「言いますよ、別に普通に嫌いって言います」とのご返答。繰り返し説明する。翌7/20に当該職員へ、ご本人の言動も行き過ぎているが、職員として感情に巻き込まれてはいけないうこと、その場を離れることをしてもよいこと、を指導する。
R5.9.2	入所者	被害妄想のある方。ほとんどの訴えが事実無根の被害妄想であることが多いが、「あの人は話をうまくもって行ってごまかされちゃう」との話あり。説明の仕方について再度振り返りが必要と感じられる言葉であった。	週明けのR5.9.4	当該生活相談員へ聞き取りを行う。確定的な事実ではなく感覚的なものではあるものの、おっしゃることに心当たりがあるとのことで、今後十分注意することのこと。
R5.9.4	法人内介護保険施設相談員	法人内介護保険施設の相談員より、当荘入所者の施設入所申し込みについて、担当ケ居宅アマネから連絡があったが、そのなかで『家族と話したのは鮮雲荘相談員なのでよくわからない』との言葉があった。鮮雲荘と家族がケアマネ不在で話しを進め、担当ケアマネに申し込みだけ任せたと印象を受けた、とのお話をいただく。	同日	当該生活相談員へ聞き取りをする。施設入所申し込みについてご家族と話し、その内容を担当ケ居宅アマネに伝えた。入所申し込みについて、ケアマネがやりますとおっしゃったのでお任せしてしまった、とのこと。現在、施設申し込みについては、居宅ケアマネに動いてもらっている。鮮雲荘相談員が行うべきか、話し合いをしてきていた。その後話し合った結果、介護保険施設申し込み状況についても、居宅ケアマネの方が情報が最新であると考えられ、よく話し合いながらその時の状況に応じ、どちらがどう動くのかはつきりさせて動いていく。
R5.10.18	入所者	夜勤者へ「まったくごせやける。裁判所から封筒きたんだけど、勝手に開けられた」と担当生活相談員についてのお話があった。副主任生活相談員が伺うと、自分のことを認知症と思われたと思ったとのこと。初回は封を切らずに持ってきてくれたのに、今回は渡されるときに笑われた気がした。とお申し出ある。	同日	当該生活相談員へ聞き取りを行う。開封された状態で相談員の手に渡ったとのこと。また笑ったつもりもなかったとのこと。委任状があるとはいえ文書を開けさせていただくことの重大さを認識すれば自分がやったことでなくてもお詫びをすべきであった。また裁判所からの文書であれば余計それ以上の声掛けと対応が必要であった。等々、その方への観察をしながらお話できていたのならば、ここまで気分を害することはなかったこと指導する。ご本人へお詫びに伺い、納得いただく。
R5.12.23	身元引受人である長女	携帯電話の機種変更の際に、ご家族に手続きのご協力をいただいたが、手続きへの外出前来た際に、今は主な身分証明はマイナンバーカードが主流で、保険証では身分証明にならないと携帯会社に言われた。保険証と一緒にマイナンバーカード作成に、こちらで対応はしていただけないんですか、とのお話をいただく。	同日	現時点での法人の対応についてご説明し、ご不便おかけすることお詫びし、ご理解をお願いする。その場で収めていただく。