

令和3年度 苦情相談内容【ふたば荘】

月/日	利用者氏名	相談内容	検討及び実施内容
7/16	片岡 修一	<p>前日に入所されるが、血液検査上脱水の疑いが判明。点滴で水分補給が必要と判断し、家族に連絡を入れるが、連絡先の優先順位が違っていたこと・体調を崩した原因がケアの仕方の問題があったんじゃないかとの指摘あり。不信感から「今から見に行く」と電話を切られる。</p>	<p>状態を見にいくとのことだったが、コロナ禍であり居室での面会ができないので、一時的に個室に移し対応。連絡先が違っていたことを謝罪。実際に状態や検査データを示して説明行くと、普段と大きく変わらないと家族も安心される。</p> <p>【協議内容】長年、介護をしてきた家族の認識と前日に入所され初めて状態をみた施設側との間で受け止め方に大きな差があった。今まで利用していた施設からもケアの仕方について、情報収集行って大事のないように対応してほしいとの要望あり。</p>
8/7	片岡 修一	<p>定期受診のため、施設送迎で病院に到着。前日、嘔吐・当日絶食という点を考慮しリクライニング車いすでお連れするが、それを見た家族から「リクライニングは本人の得意体位ではない」「倒していれば余計に痰がからむし、食事摂取に影響がある」と指摘を受ける。それに加え、受診時に診察カードを忘れていたため、トラブルに発展。</p>	<p>家族の想いが強く、経験上の指摘事項でもあるため、それを受け入れて謝罪する。診察カードに関しても同様に謝罪。</p> <p>【協議内容】上記同様、本人の体調に関連するギャップの解消には家族のリードに委ねる。診察カード及び保険証類に関しても所在を明らかにするようにチェックが必要。</p>
8/20	石川 澄子	<p>面会時に本人から「他の利用者に叩かれた」との訴えあり。状況を知りたいと来訪される。</p>	<p>トイレで他の利用者に対し、「早よ、出て」と急かしたことで、口論に発展。加減は不明だが、右肩を叩かれたという内容について、事実確認行い、状況の説明を行う。</p> <p>【協議内容】お互いに移動は自立されているため、完全に防ぐことは難しいが、物理的に距離をとるように場面・場面で職員が介入する。</p>

3/3	田坂様	<p>近くのコンビニからゴルフ場に向かう道で後から来る車にあおられた。その車はふたば荘の駐車場に曲がったため、お宅の職員じゃないかと思われるが、確認して連絡してほしい。ふたば荘の車両はいつもスピードを出し過ぎている印象を前から持っていた。</p>	<p>事実確認行くと職員であったため、謝罪。</p> <p>【協議内容】 運転マナーについては再度指導・教育を行うことを約束。高齢者に携わる仕事をしているという意識を持ってほしいと助言いただく。</p>
-----	-----	---	--