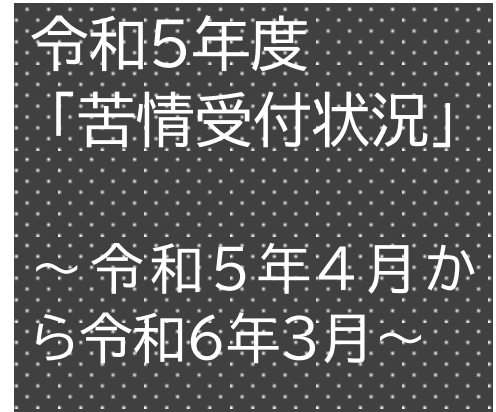


令和5年度『苦情受付状況』

令和5年4月から令和6年3月	
苦情受付件数	5 件
苦情の内容(上記の内訳)	
ア.ケアの内容に関わる事項	2 件
イ.職員の言動又は態度	3 件
ウ.個人の嗜好・選択に関わること	0 件
エ.制度、施策、法律に関わること	0 件
オ.その他	0 件
改善状況	
ア.改善した	5 件
イ.改善に向けて取り組み中	0 件
ウ.その他	0 件



■受付及び対応記録

- 1 (入居者の家族より)

嘱託医より(皮膚疾患の)軟膏を処方されていたが、皮膚の状態が改善しないので、皮膚科に受診しました。家族の面会時に皮膚の状態を見て、思った以上に皮膚の状況が悪いので、「最初の診察(嘱託医の診察)に立ち会えばもっと(早く対応でき、皮膚疾患も)良くなっていたかもしれない。」と言われました。

(対応)
経過観察をしていたが改善しないため家族に連絡をしました。家族はもっと早く連絡が欲しかったようで連絡の遅れを謝罪しました。(嘱託医の専門外の必要な治療に関して)普段かかっている科を受診する、普段以外の処方があった際は家族へ報告します。

■第三者委員に報告し助言をもらいました
- 2 (入居者の家族より)

4月から皮膚トラブルがあり、まだ治ってもいないのに施設からの「4月の生活状況のお知らせ」に「お変わりなく穏やかに過ごされています」と記載されてありましたが、どういことですか？(皮膚トラブルの件に関して一切記載されていないし、経過もどうなったのかの記載もありません。皮膚トラブルはお変わりなく、皮膚トラブルに改善も悪化もみられないという意味なのでしょうか？)

(皮膚トラブルがあると電話連絡してきたのに、お変わりありませんの記載に関して)会社として(職員間の)横の連携がとれていない。(皮膚トラブルに関する)状況をこちら(家族)に報告する気があるのですか？

(対応)
傾聴し謝罪し、「生活状況のお知らせ」には家族に電話連絡した身体的・精神的な状況に関する内容等に関連したものも記入します。また、他の職員に記入した「生活状況のお知らせ」に目を通してもらう。

■第三者委員に報告し助言をもらいました
- 3 (利用者の家族より)

前回のデイ利用時に「尿とりパッドを外して欲しい」と頼んであったがパットをつけたまま帰ってきた。そのせいで自宅のトイレが詰まってしまった。(自宅のトイレが詰まってしまったことや尿とりパッドを外してほしいと頼んだことが)1回2回じゃないので必ず尿とりパッドを外して(自宅に帰して)欲しい。

(対応)
帰る時に必ず(本人に尿とりパットを外すように)声掛け確認をする。(尿とりパットが必要な)紙パンツに貼ってトイレに落ちにくい尿とりパットの紹介を家族にするという方法も紹介する。

■第三者委員に報告し助言をもらいました
- 4 (利用者の家族より)

いつもデイ利用時は送迎を娘が立会い見送っていたが、「●●日は送り出しが出来ない。」と

電話したら、●●日に自宅に帰ってくると、(本人は)デイの迎えもなく利用されておらずデイ利用する時に用意した荷物もそのまま、昼食も摂っておらず自宅にいた。

(対応)

「送り出しができない」と連絡を受けた職員は、「送り出しができない」という意味は「家族がセンターまで送迎ができない」と思い込み、家族の送迎ができないので「お休みする」と勘違いをしてしまった。「家族送迎ができないのならお迎えに行きますか?」「お休みですね?」と、確認していく。(電話での対応では「利用」か「利用中止」かを確実に確認する)

■第三者委員に報告し助言をもらいました

(入居者の家族より)

面会時にズボンが破れたので2枚持ってきてもらえないと言われて。ズボンが破けたので持ってきてほしいと言われてのは今回で2回目です。破れたズボンの箇所も同じところ。なぜ同じ箇所が破れるの?

また、面会に行くたびに同じような服を着せているけど、たまには違う服を着させて欲しい。

5 (対応)

故意に破っている訳ではなく、ズボンを上げ下げする際に破れてしまうことを説明する。今後より一層気付けてズボンの上げ下げの介助を行う。

面会前に衣類を着替えましたが、同じ色同じような衣服が多い為、交換していないと思われたようです。着替えを行った職員が次回の面会の服を用意する。

■第三者委員に報告し助言をもらいました

■苦情受付未処理の状況 なし

■年度別苦情受付状況

年度	受付件数
2019年度	9件
令和2年度	8件
令和3年度	6件
令和4年度	5件
令和5年度	5件

(参考 ※行政やその他の苦情受付機関)

行政やその他の苦情受付機関

輪島市健康福祉部福祉課

〒928-8525 石川県輪島市二ツ屋町2字 29 番地
 電話番号:(0768)23-1159 FAX番号:(0768)23-1196
 Eメール:kaigo@city.wajima.lg.jp
 受付時間 :午前8時30分~午後5時15分(土・日曜日、祝日を除く)

石川県国民健康保険団体連合会

〒920-0968 石川県金沢市幸町12番1号 (石川県幸町庁舎5階)
 電話番号:(076)231-1110 FAX番号:(076)231-1601
 Eメール:kaigo110@sr.incl.ne.jp
 受付時間 :午前9時~午後5時(土・日曜日、祭日を除く)

石川県福祉サービス運営適正化委員会

〒920-8557 石川県金沢市本多町3丁目1番10号 石川県社会福祉会館2階
 社会福祉法人 石川県社会福祉協議会内
 電話番号:(076)234-2556 FAX番号 (076)234-2558



社会福祉法人 輪島市福祉会
 〒929-2378 石川県輪島市三井町小泉上野2番地
 電話番号 0768-26-1661
 FAX番号 0768-26-1751
 メール atenoki@skyblue.ocn.ne.jp
 Hp <http://www.amusewajima.gr.jp/atenokien/>

