

施 設 名 慈眼寺寿光園

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	1 件	件	件	件	1 件
B サービスの質や量	件	件	件	件	件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	1 件	1 件	件	件	2 件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	2 件	件	件	2 件
合 計	2 件	3 件	件	件	5 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	台風による停電が心配で居室の非常灯の点灯確認をしたところ、消し方がわからず職員に聞くと「使い方がわからんなら我で買わんや。」と言われた。①入所時に非常灯を準備するような説明は受けていない。②非常灯の設置場所、使い方の説明は受けていない。それにも関わらず、一方的に職員から非常灯を購入するように言われた事に対し納得がいかない。	対応した職員の言動について確認を行った。職員に対しては、不適切な言動について注意した。また、利用者に対しては、自然災害により施設が停電になった場合、自家発電が可能な仕組みになっていることを説明し、あわせて居室の非常灯の使い方についても説明した。 なお、全ての職員に対し、朝礼等で注意喚起を行い、態度・意識を改めるよう指導した。
G	理由の如何に関係なく、入所者である母親を入院に至らしめたことに対して施設側から何ら詫びの言葉がない。	家族に対し、入院前の本人の状態や入院に至る経緯、施設側の対応等説明するが納得していただけなかった。
G	夜勤介護職員との接触後左小指を痛がられたため、整形外科受診をしたところヒビが入っているような箇所があるとの所見で、家族へ報告する。その後再受診すると左第5指骨折の診断となり、家族へ再度報告すると、①早急に関わった職員に謝罪をしてほしかった②リハビリの段階にきたら施設の方で病院へは連れて行って欲しい③治療費は施設が当然払うべきである④前回の話し合いで治療費まで払うと言ってほしかったと話される。	左小指の痛みは本人が夜勤介護職員の左脇腹をつまんで払いのけられた時からのようであったため、整形外科を受診した。最初はヒビが入っているような箇所があるとの所見で、その後の受診では左第5指骨折の診断であった。 医師の指示通りに4回の通院で完治した。本人に要した治療費を当園で支払うことで納得していただいた。

区分	苦情の内容	対応とその結果
D	<p>担当職員に目覚まし時計を処分された。処分しないで欲しいと頼んだのに、理由も分からないまま、ちり箱へ持って行かれた。あの時計は亡くなった実弟にもらった大事な品で、壊れているがそのまま使えなくてもよいから持っていたいと思っていた。直接担当職員に会い理由を聞いたが、ごまかされた。再度担当職員に会い、目覚まし時計を処分した理由を聞かせてもらいたい。</p>	<p>最初の相談があつてから、数回にわたり同じような内容で相談があり、当事者と他職員も入り話し合いを行っている。話し合いの中では、担当職員は処分するには本人に確認をしたとのことであるが、処分の実行の際に確認が不足したことについて謝罪をするも、納得の行かない様子で、その後も相談が続いている。</p>
D	<p>容態の急変により救急搬送となり、翌日死去された。原因が脱水と低血糖であり、施設の管理下において、このようなことが原因で命が危ぶまれるのは全くをもってあり得ない話だ。2週間も下痢が続いているにも関わらず家族には何の連絡もなく知るよしもなかった。下痢が続いていることから腸炎を起こしうるとの予測はつかなかったのか。</p>	<p>救急搬送に至るまでの本人の健康状態、生活状況等につき日誌をもとに説明する。家族側からの質問として①オムツの購入時期②車椅子使用になった時点で家族への連絡はないのかの2点があつた。①については本人からの購入希望があり購入した日を回答し、②については車椅子使用になったことを家族に連絡しなかったことにつきお詫びした。</p>