

社会福祉法人島根県社会福祉事業団
令和4年度上半期苦情解決結果

苦情名	施設職員の対応に対する苦情
施設名	厚生センター晴雲
申出人	利用者
受付方法	口頭
分類	施設・職員の対応に関すること
内容	<p>利用者から、施設職員の対応について次のとおり話される。</p> <p>ナースコールを押したが、「ちょっと待ってください。」と言われ、しばらくして「遅くなりました。」と走ってこられたが、待つ時間が長く感じられた。</p> <p>ナースコールを押すということは用事があることなので、すぐに対応してほしい。すぐに対応できない場合は、待つ時間や理由がわかればそれを説明してほしい。</p>
解決経過	<p>自立支援課長が、申し出の内容について、当該職員に事実確認を行い、利用者の立場に置き換えて考えるように指導を行った。</p> <p>また、コールにはすぐに対応し、コールが重なるなどすぐに対応できない場合は、待っていただく時間や理由を相手に伝えるよう、あわせて指導を行った。</p>
結果と今後の対応	<p>利用者からコールがあった際、速やかな対応を行うこと、すぐに対応することができない場合は、待っていただく時間や理由を丁寧に説明し、利用者の立場に立った支援が行えるよう、施設全体に周知した。</p>

苦情名	施設職員の対応に対する苦情
施設名	厚生センター晴雲
申出人	利用者
受付方法	口頭
分類	施設・職員の対応に関すること
内容	<p>利用者から、施設職員の対応について次のとおり話される。</p> <p>①夜間ナースコールを押したが、すぐに来てもらえなかった。別の用事があれば待つことができるので、きちんと対応してほしい。</p> <p>②各フロア（2階、3階）職員の情報共有や協力体制ができていないと感じるので、きちんと連携をしてほしい。</p> <p>③以前と比べ、職員と利用者が交流する機会が減っている。管理職は率先して利用者と交流してほしい。</p>
解決経過	<p>自立支援課長が、①～③の申し出の内容について、当該利用者から確認を行うとともに、改善策について話し合う機会を持った。</p>
結果と今後の対応	<p>当該利用者に以下の改善策を説明し、了承していただく。</p> <p>①経営企画会議で苦情内容を共有し、ナースコールの対応について全職員に注意喚起を行うこととした。</p> <p>②フロア間及び男女間での支援・業務内容について、施設の事業計画に基づき、情報共有を図り、協力体制を構築していく。</p> <p>③管理職である施設長と自立支援課長は、利用者との交流を図れるよう、定期的に茶話会を行っていく。</p>

苦情名	施設職員の対応に対する苦情
施設名	厚生センター晴雲
申出人	利用者
受付方法	口頭
分類	施設・職員の対応に関すること
内容	<p>居室から職員の呼ぶ声が聞こえ、別の職員が行ったところ、利用者が車椅子から床にずり落ち、動けない状態となっていた。利用者にケガがないことを確認し、ベッドで休んでいただいた。</p> <p>その際、利用者からは次のように話される。</p> <p>「車椅子に座っていて、自分で姿勢を直そうとしたところ、ずり落ちてしまった。だいぶ前から大声で呼んでいたのに、誰も来てくれなかった。これだけ働く職員がいれば普通は気づくと思うが、誰も気づいてくれなかったのか。」</p>
解決経過	<p>自立支援課長が、申し出の内容について、当該利用者を確認を行うとともに改善策について話し合う機会をもった。</p> <p>利用者からは、周囲の職員がすぐに気づいてもらえなかったことについて、身体状況の変化などにより、今までできていたことができにくくなっていることを日頃から職員に伝えているにもかかわらず、理解されていないのではないか、という思いを話される。</p>
結果と今後の対応	<p>当該利用者に以下の改善策を説明し、了承していただく。</p> <p>利用者の加齢などによる身体状況の変化について、観察を強化する必要性やリスク管理の重要性について、チーフ会及びフロア会議で職員に周知した。</p>