# にいつ福祉会各事業所苦情対応状況

自　令和４年４月１日　　至　令和５年３月31日

| No. | 受付日 | 受　付<br>事業所 | 苦　情<br>申 出 者 | 苦情内容 | 原因および対応 | 第三者委員<br>報告の有無 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | R4.10.21 | やしろだ苑 | ご家族 | ご家族より、「コロナ禍で、やしろだ苑は入所者へのマッサージ受入れを中止しているが、他の施設では中止せず行っている。やしろだ苑はいつから出来るのか？今は陽性者も少なくなっているのにまだ中止するのか。」との電話があった。やしろだ苑に陽性者が出ているわけではないが、(その頃、近隣施設で陽性者が出ており)感染防止の為中止させてもらっているとご説明申し上げたが、納得されていないご様子で、苦情の申し出先を確認され、電話を終えた。その後、新潟市介護保険課より、当該ご家族から苦情があったとの連絡があった。内容は「施設側より入所者が入院になった旨連絡があったが、事務的な連絡のみで、お見舞いやお詫びの言葉がなかった」と、 | やしろだ苑で受けた苦情内容と新潟市介護保険課から聞いた内容に相違があったため、詳細確認のため、10月27日に当該ご家族とやしろだ苑職員とで面談をさせていただいた。その際に、ご家族より「入院時にお見舞いの言葉がなく、またご家族に定期的に送られる近況報告のお手紙が、入院時には送られてこなかった」「発熱から受診まで日数がかかった」との苦情申出を受けた。お見舞いの言葉がなかったことについて改めて謝罪するとともに、今まで入院者のご家族へは、近況報告の手紙は出していなかったことをご説明し、今後は全員にお手紙を出すこととした。発熱から受診までの日数の関係については、受診等は嘱託医の指示で対応している旨ご説明したとこ | 無 |

# にいつ福祉会各事業所苦情対応状況

自　令和４年４月１日　　至　令和５年３月31日

| No. | 受付日 | 受　付<br>事業所 | 苦　情<br>申 出 者 | 苦情内容 | 原因および対応 | 第三者委員<br>報告の有無 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | マッサージの件ではなく全く別の苦情内容であった。 | ろ、ご家族より、「発熱時は家族が受診に連れて行っても構わないか」とのお話があったので、可能であることをお伝えした。<br>また、面談の中で、当該入所者は発熱することがよくあるが、その都度ご家族は検査や確定診断、治療を希望されている意向が見られたので、特養では医師が常勤していないので、看護や医療体制がより整っている「介護医療院」等の施設があることをご紹介した。 | |

# にいつ福祉会各事業所苦情対応状況

自　令和４年４月１日　　至　令和５年３月31日

| No. | 受付日 | 受　付<br>事業所 | 苦　情<br>申 出 者 | 苦情内容 | 原因および対応 | 第三者委員<br>報告の有無 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | R4.12.11 | やしろだ苑 | ご家族 | R4.11.1に入院先の病院より退院された女性入所者の髪がひどく絡まっている状態で、後頭部も薄くなっていた。入院中、拘束され頭を枕に擦るような動作があり、そのような状態になったものと思われる。施設で洗髪しても絡まった髪は解けず、カットしても良いかご家族に確認すると、「本人の意思を尊重して欲しい。」と言われたが、何とかカットせずに絡まりが解けるよう、トリートメント剤を塗布するなど対応を続けていた。<br>R4.12.10に家族対応で病院に受診した際、髪の毛の塊部分は乾きも悪く衛生的に良くないとの指摘を受け、ご家族より理髪業者と相談してカットしてくださいとの連絡を受ける。退院後すでに１か月を経過しており、絡まった髪の状態のままであったこと、その後の経緯報告、相談、結果等の説明がなかったことに対する不満があった。 | やしろだ苑でも、髪の絡まりをとろうとトリートメント剤をつけたりして対応したが、絡まりがひどく改善されなかった為ご家族に連絡させていただいたが、その際の説明が不十分であった。<br>カットの前に、出張美容院にトリートメント等カット以外に絡まりをとる方法は無いか相談し、それでも、カットしか方法がないのであればそれでよいと、ご家族より了承していただいた。 | 無 |