にいつ福祉会各事業所苦情対応状況

自　令和６年４月１日　　至　令和７年３月31日

No.	受付日	受　付 事業所	苦　情 申 出 者	苦情内容	原因及び対応	第三者委員 報告の有無
1	６月７日	こぐち苑特養 (空床型 ｼｮｰﾄｽﾃｲ)	家族 (妻)	こぐち苑空床型ショートステイを長期利用されている男性利用者が、6月7日に奥様と下越病院を受診された。受診より戻られた際、奥様より特養相談員に話があると声をかけられる。受診中にご本人から奥様に「ここ(こぐち苑)を出たい」「ここでは俺は人として扱われていない。乱暴にされる。」と話されたとのこと。 奥様からは「介護士さんも少ないとテレビで放送されていますし、大事になると大変ですから様子を見てほしい。特にこの件で回答も求めません。」とのお話も伺う。 【利用者状況】 要介護度3 意思疎通は日によって波があり、 認知機能の低下が見られる。	即時に利用者並びに家族に苦痛な思いをさせてしまったことを謝罪し、上司に報告するとともに、今後の対応について検討する旨をお伝えする。 利用者の担当ケアマネジャーが当苑の居宅であったので担当ケアマネジャーが本人にお話を伺うも当該苦情内容については確認はできなかった。 今回の苦情内容を踏まえ、当苑のリスクマネジメント委員会において、ご利用者は介護をしてもらっているという負い目から要望や本音を訴えない方もおられること、職員の何気ない一言や対応でご利用者の尊厳を傷つけてしまうことがあることを常に意識して、職員一人ひとりが介護にあたるよう再確認するとともに、不適切と思われる介助を見かけた際には職員同士で話し合えるような良い環境作りに取り組むよう全職員に周知を図った。	無

にいつ福祉会各事業所苦情対応状況

自　令和６年４月１日　　至　令和７年３月31日

No.	受付日	受　付 事業所	苦　情 申 出 者	苦情内容	原因及び対応	第三者委員 報告の有無
2	2月9日	やしろだ苑 ｼｮｰﾄｽﾃｲ	家族 （長女）	他者の内服薬を誤って服薬させてしまう誤薬事故があり、家族に電話で謝罪と報告を行った。その際、服薬中の薬との飲み合わせや副作用について家族が心配され、飲み合わせについて確認してから連絡が欲しかった、病院等にも確認した方がよいですよね、との話しもあった。2月9日が日曜日で病院や薬局も休みのため、翌10日に調剤薬局に照会、副作用等の問題はないとの回答を長女に連絡すると、「誤薬した際のマニュアルはどうなっているのか？」「今はどこの薬局も緊急時は24時間体制で問い合わせ可能な所が多いと思うので、直ぐに確認をしてほしかった」との話があった。さらに、「自分も不安になり、今朝かかりつけの薬局に問い合わせて確認した。今後もお世話になりたいと思っており、安心して利用させて頂くためにも、再発防止に努めていただきたい。」との話もあった。	2月12日（ショートステイ退所日）、家族が迎えに来られた際に、改めて誤薬事故について謝罪するとともに、薬局の24時間対応についての情報提供についてお礼を申し上げる。今後、誤薬時のマニュアルの見直しを行う旨説明する。 現行の誤薬マニュアルには「誤薬時は看護師による様子観察」の対応に加え、「薬局の連絡先」及び「薬局への確認」を追記し、職員へ周知した。	無