

令和6年度苦情解決報告会資料（施設介護課）

NO	受付日	苦情の内容	対象事業所	調査結果	原因判断	改善内容
1	令和6年7月31日	申出人：ご利用者の三女様 ご利用者の三女様から電話にて娘様4名で面会したいとのご要望あり。その際に感染予防の為、1度の面会は3名までで4名の場合は2名ずつ交代で面会をお願いしますとお伝えしたところ、「前は4人で一緒に会えていたのに何で2名ずつなのか」と憤慨され、説明を続けようと思ったが途中で電話を切られてしまい、職員から電話を掛け直してもお出にならなかった。 翌日、三女様の要望により、総務部長が電話対応にて経緯を確認する。 前は4人で面会でできていたのに、突然人数の制限があると言われ、対応に憤りを感じた。また、その説明を受けた際に当該職員から「ルールですから」と軽く言われ、丁寧さを感じられなかった事にも憤りを感じた。	ねむの丘	令和6年6月以前は感染予防の為に、面会人数（1度の面会は3名まで）を設けていたがご家族から人数制限に対する改善・要望が多く聞かれた為、6月の感染委員会において面会方法を再検討し「パーテーション越しであれば人数制限は無し」と修正。決定事項については施設内メール及び、役職者会議等で職員への共有を行っていたが、当日電話対応した職員がそのことを把握しておらず、誤った内容で説明を行った。 電話での対応についても当該職員に確認し「三女様が元職員と一緒に仕事をしたということもあり、馴れ馴れしく対応してしまった。」との事。	施設での面会方法変更について施設内メール及び、役職者会議等で職員への共有を行っていたが、当該職員がメールと会議録の確認を怠った事と施設としてもメールと会議録を配布したことで周知出来ているだろうと発信後の周知確認を実施していなかった。 電話対応に関しては元職員ということで馴れ馴れしく対応したことでご家族の不満に繋がってしまった。	面会方法について変更があった際には施設内メールでの周知、会議等での周知と併せて、各役職者及び生活相談員は職員間の情報共有が行えているか、後追いを行うことで周知の漏れを防止する。 電話対応に関しては介護課長・施設長より以下のように丁寧な電話対応について指導行う。 「基本的なマナー」 電話の受け方やかけ方、敬語の使い方、相手への配慮について指導。 「模擬対応」 職員同士で実際の電話対応を模擬実践。応対の練習をする。
2	令和6年8月29日	申出人：利用者の長女様 朝食後の内服介助の際に、間違えて他ご利用者の内服薬を服用させてしまい、すぐに誤薬を起こしてしまった当該看護師より長女様に連絡し誤薬してしまった経緯をお伝えし謝罪する。 翌日30日、長女様から再度電話がありフロア担当看護師が電話対応を行った際に、「昨日、電話してきた看護師のあの態度と説明は何なんですか、淡々と説明しただけで悪びれた様子も感じられなかった。本当に悪いと思っているんですか？もうあの看護師さんは関わらないでほしい」と憤慨された様子が伺えた。 フロア担当看護師より改めて謝罪し誤薬の経緯について説明すると「昨日は飲んでしまった薬の事をこんなに詳しくは説明してくれなかった」との事。 9月2日に介護課長より長女様に連絡し、改めて謝罪し経緯について確認する。 「始めに連絡がきた時にただ説明をするだけで本当に悪いと思っている様子が感じられなかったし謝罪の言葉も少なかった。また飲ませてしまった薬の説明を受けた際も普段から母が飲んでいる血圧の薬と同じ血圧の薬だけどグラム数が多い薬を服用させてしまったとの説明を受けた。その際も『最近血圧が高かったんで・・・』というような説明があり、あたかも今は血圧が高いから飲ませて問題なかった」と言わんばかりの発言のように感じたとのことだった。	ねむの丘	当該看護師に聞き取りを実施し確認。電話越しで相手に謝罪に気持ちが伝わらなかったこと、薬の説明方法や話し方に対してご家族が不信感を抱いてしまったことを伝える。当該看護師より「自分の中では謝罪したつもりではいたし、薬の説明に不足があったことや怒らせてしまうような言い方をしたかはあまり覚えていない」とのことで認識がなかった。	電話連絡を行った際に謝罪の言葉も少なく、事務的に説明を行ってしまい、電話越しでの誠意ある対応が不十分でご家族の不信感に繋がってしまった。 また薬についての説明も不十分であり、誤薬という過ちを軽く捉えているようにご家族に伝わってしまった。	施設長・介護課長より当該看護師に対して面接指導を実施。 日頃からの言葉使いにも気を付け電話対応に関しても以下の点を意識し対応するように指導する。 「誠実さ」 心からの謝罪であることを相手に伝えるために、誠実な気持ちを持ち言葉だけでなく、声のトーンや話し方にも誠実さを込める。 「具体的な説明」 相手が状況を理解しやすいように、何が起こったのか、なぜそれが問題だったのかを具体的に説明すること 「責任の認識」 自分の過ちを認め、責任を取る姿勢を示すこと。 「共感の表現」 ご家族の気持ちに寄り添い、どれだけ迷惑をかけたかを理解していることを伝えること。