

令和5年度苦情対応報告書

R5.6.13

ショート利用者様の家族対応について

(苦情内容)

事務所前の面会スペースで、ご家族様と職員が口論のようになっていると事務員から連絡を受けて対応に向かうと、職員に対して興奮した状態で「失礼な人だ」と話されているところだった。対応を代わり改めて話を伺うと、下肢に浮腫みがあり、ややきつめの靴下を着用していることが気になり、職員に確認すると「自分が対応したのではない」「なぜこの靴下を履かせたのか分からない」と逃げるような返答だったことや事前に施設より依頼された緩い靴下を面会時に持参できていなかったことに対して、「この間お願いしたじゃないですか？まだ持って来ていただけてないから」と正当化しようとする言葉であったこと、さらに友人に話すような口調で返答されたことについて、不快感を覚えたとの事であった。

(経過対応)

対応・表現について、大変失礼があったことを陳謝させていただくと少し落ち着いたようで、「言い過ぎてしまって申し訳ない。しかし、大切な母を預けているので理解してほしい。今後も母をお願いします。」との事。今回対応した職員について、接遇面でしっかりと指導していくことを伝えるが、「あまり話しを大きくしないでほしい。」との事であった。

R6.3.27

死亡退所時の対応について

(苦情内容)

3月26日午前中より急激な体調の悪化が見られ、翌27日に亡くなられ、キーパーソン以外の親族等が来苑された際、「なんでもっと早く連絡をくれなかったのか。亡くなってからの連絡っておかしくないですか。」「コロナで面会も出来ず、最後に会うのが亡くなった時というのは、辛いし、悲しすぎる」などのお話を頂く。コロナ禍中に面会を希望されたが、事情を説明して面会をご遠慮していただいたことがある経緯もあった。その後面会再開の連絡はキーパーソンに伝えていて、26日にもキーパーソンには状態悪化の連絡は入れており、面会も促していた。今回は、キーパーソンではなく、別の親族からの話しであり、親族間での情報共有も上手く出来ていない状況であったと考えられる。

(経過対応)

キーパーソンを含め、来苑された家族には相談員、看護師、医師から状況を説明し、家族の希望、意向に添った対応が出来ていなかったことについて陳謝するが、なかなか納得されていない様子であった。その後、キーパーソンと行った金品引継ぎの際に、改めて陳謝するとキーパーソンからは、「これまでお世話になってきたのに、あんな言い方をするのはひどい。私はそんな風には思っていないし、本当にありがたく感謝している。きっと、ばあちゃんも喜んでいたと思います。」「面会だって再開した連絡は入れていたのに。それに、私も26日に連絡をもらった時に面会に来ていれば良かった。」との話しをされる。今回のことで、家族への事前連絡や体調があまり良くない方の家族への面会の促し、キーパーソン以外の電話連絡のあり方など、施設としても改めて振り返るいい機会になったことを伝える。