№1

苦情内容

　入所者Sさんの孫のNさんより、Sさんが外泊したとき褥瘡があったのでキーパーソンを通じて施設で処置をしてほしいと伝えたが、面会に行ったときに見たら悪化していた。その時の職員の対応がそのことを把握していないように感じた。

　また、違う日に外泊をしたとき、外泊をする際の注意事項を施設より聞いて帰ったが聞いている内容と外泊時の状態が違っていた。例えば、入れ歯は食事中は外さないで食べられると聞いていたが、外泊中は入れ歯をおかずの中に入れてしまったりして食事がうまくできなかった。歩行についても施設では歩行可能な範囲をきいていたが、家では全くダメであった。

　私もこういう職場に勤めているので、日によって状態が違うのはわかるが、もう少し情報を共有したほうがいいのではないかと思います。

施設の対応

・申し出のことについては、反省すべきことがあるのでお詫びをし説明して、納得をしていただきました。

・家族の人などの対応に際しては、言葉遣いに十分気を付けることを申し合わせました。

・いつも情報を交換しているキーパーソンである身元引受人の方ならよく理解されていることでも、それ以外の方には丁寧に情報を提供して想定される状況なども説明しておくべきと反省しました。

・施設側にも家族の方だから理解されているだろうという思い込みがあったのではないかと反省しています。

・今後は指摘や要望を受けたことに対しては、丁寧に対応していくべきと思います。

№2

苦情内容

　入所者Hさんの次女I（県外在住）が３月に来た時に比べて体重が減っている。ご飯の量を増やしてほしい。

　たまには外へ出かけるようにしてほしい。口で言っても理解できないので筆談をして誘ってほしい。

施設の対応

　医師に確認したところ今のままでよい。ご飯を増やすよりタンパク質を補充したほうが筋力も付き、歩行にも良く、体重も重めなのでご飯を少し減らしてもよいぐらいであるとのことでした。その後、このことを調査したところ３月の末頃から嘔吐が続いたので軟飯から全粥に変更し、それを続けた結果体重の減少につながったのかもしれない。一連の経過をケアマネが記録を示しながら説明し、納得されました。

　外出を拒否されることもあるので、今後は筆談で聞くことや歩行訓練に努めることを説明して了解を得ました。

　家族の方が申し出をされたときに、すぐに答えようとして慌ててしまうケースがあるので、家族の方が望まれることに対応できるように、今どのような情報や資料が必要なのかを常に考えながら対応しなければならないと反省しました。

　一連の問い合わせに対して説明をした後、家族の方が笑顔で理解されましたが、改めて迅速に適切な情報収集の重要性を認識いたしました。

№3

苦情内容

　当苑の居宅支援事業所のケアマネが担当し、当苑のデイサービスを利用されているAさんは長男Bさん宅と娘Cさん（町外に在住）宅で交替で生活をされていました。BさんとCさんの間には事情があってBさんにCさんの住所や電話番号を知らせていないという関係でした。またCさんはケアマネにもBさんにCさんの連絡先を教えないように依頼されていました。

　しかし、担当ケアマネは、Bさんからの要請や仕事上やむを得ない事情がありCさんの連絡先をBさんに伝えました。

　このことについてCさんから苦情が寄せられました。

施設の対応

　どのような事情があっても情報の提供はすべきではなかったということについてお詫びをしました。

その上で担当ケアマネは主介護者である二人の間の連絡体制は不可欠と考え、以前からCさんに対してBさんからの要請があれば情報を提供せざるを得ないことをお伝えしてあり、Cさんも了解していただいていると認識しており、悪意はなかったことお伝えして了解をいただきました。

　Aさんのケアマネジメントを担当する上で、担当ケアマネが二人の仲介役となっている状況であるので、BさんとCさんとの間における事情については、今後双方が直接話し合っていただくようお願いをし、了解を得ました。

№4

苦情内容

　入所者Yさんは容態の変化により、ある日の未明救急車にて病院に搬送され、その後入院となり病院にて後日亡くなられました。病院では管が通されて辛い最後でしたと、Yさんの娘さんのHさん（Yさんの家より他家へ嫁いでおられる方）からの報告でした。

　Hさんは病院に搬送の時に、一言家族に連絡をしてほしかったと言われました。

　対応された看護婦さんは新任の方でしたが、ほかの看護婦さんはどなたも面会などでお付き合いも長く、いつも話していたので分かって頂けていたと思うと申されました。

施設の対応

　お話を聞き、お詫びをしました。

緊急の場合に備えて、苑では事前に家族の方に連絡が取れない場合を想定して対応すべきこともお聞きしています。

搬送されたときは家族の方にも連絡が取れる状態なので連絡をした上で病院に搬送したのですが、日ごろからよく面会に来られていたHさんにすれば、家族の一人としてそのように思われたことは当然のことだと思います。

　身元引受人の方に連絡をしてのことでありますので、苑としては疑問を持つことはありませんでしたが申し出を受けて、普段の家族の方とのコニュニケーションの大切さを教えていただきました。

　その後Hさんから、いやなことを言ってすみません。よくしてもらったので今は何とも思っていませんとのお言葉がありました。

№5

苦情内容

入所者Sさんの娘Hさんより面会時に、肺炎の原因にもなるので歯石を取ってほしいと看護師に依頼があったので、看護師は嘱託歯科医師に相談したうえで歯石を取り始めました。しかし本人が痛がり、その後発熱も見られたので、今後のことについて身元引受人である長男さんに相談をしました。長男さんは「また、みんなで相談して返事をします」とのことであったが返事はなく、その後Sさんの奥さんと長男の妻の方が面会に来た際に、「Hが言ったので歯石を取り始めたのだと思うが、一言その前に長男に相談してほしかった」と申されました。

　これからは、どんなことでも長男に相談をしてほしい。決定権は長男にあるということです。

施設の対応

　長男さんに相談しなかったことをお詫びし、今後はどんなことも長男さんに相談することを約束しました。

　その後職員間でこのことについて話し合った際に、歯石を取ることについては長男さんに経緯を報告していることが分かりました。申し出を受けた時は職員も慌てたこともあり、すぐにはそのことを思い出せませんでした。

　問題点としては家族に相談や報告したことの記録がなく、その場のことに気を取られていたことが分かりました。また家族に伝える伝え方にも今後は注意をすることを確認し、記録の大切さを再確認し情報の共有化を強化すべきと反省しています。

№6

苦情内容

　ショートステイを利用されたTさんが家に帰ってきてから、声がガラガラなので風邪でも引いたかなと思って本人に聞いたところ、入れ歯をせずに何かを食べて、それが喉に詰まり喉が痛くなったとのことです。その後居室で大きな声をだしていたのが原因ではないかと思う。また同じことがあるといけないので食べるときは必ず入れ歯をしてほしいと申されました。

施設の対応

　事実を確認してお詫びをしました。対応した職員からもお詫びをしました。

　バナナを少し食べてから入れ歯をしていなことに気づき、喉がカッカッとなったのですぐに靴の中を観察しましたが飲み込んだ後ででした。

　今後このようなことの無いように、「食べるときは必ず入れ歯を入れる」という張り紙を貼っておき注意すべきことを「見える化」するようにしました。