

社会福祉法人 博愛社 福祉介護サービス相談委員会資料 《苦情受付》

事業所名（報告者） 特別養護老人ホーム博愛の園【ショートステイ含む】（川田）

報告期間 2023年4月～2024年3月

No	受付日	申立人	内 容	対応・改善策	
1	5月10日	ショートステイ利用者 家族	<p>4年程前にショートステイ利用されていたA氏。当時「白米を多く食べたいのに対応してくれなかった」等その他のケアの内容について娘が窓口まで来られ激昂された経歴があり。久しぶりにショートの利用をケアマネジャーに依頼したところ、利用困難と言われた。娘は納得がいかず、博愛の園へ直接問い合わせされる。</p> <p>施設長より改めて「本年度になり人材不足が深刻で新規受付は断っており、納得いただける対応は困難と思われる」とお伝えする。</p>	<p>左記内容お伝えすると「今さら後付けの言い訳にしか聞こえない。なんでご飯を大盛りにする事位で断るのか理解出来ない」と訴える。</p> <p>いただいたご意見を今後のケアに活かしていくとお伝えすると一定の理解を得られる。</p>	終結・継続
2	6月9日	入居者	<p>入居者からナースコールあり。訪れると「暑いのでエアコンで室温を下げてほしい」と要望があり対応する。その後、「冷えてきたので室温を上げてほしい」と再び要望があり対応する。その後も同じような内容の要望でナースコール頻回に鳴るようになり、対応したワーカーは「エアコンは機械が室内の温度を調整するのでコールは控えてほしい」と入居者へ伝える。</p> <p>それ聞いた入居者は次女へ直接電話し「対応してくれない」と伝える。次女から博愛の園へTELあり。ワーカーは次女に「他にもナースコールの対応に追われおり、室温の要望ばかりで迷惑である」と感情的に現状をお伝えする。</p> <p>一度電話はそこで終えたが、次女から再度博愛の園へTELあり。「母親が迷惑な事ばかり言って申し訳ない」と謝罪の内容を伝えられる。翌日、ワーカーから相談員へ上記の内容の報告あり。</p>	<p>翌日、相談員より次女へ「夜間帯ナースコールが多くなり対応に追われている事は事実だが、『迷惑』という表現をしてしまった事に対して謝罪する。</p> <p>次女は「母親は繊細で要望が多くなり申し訳ないです。対応された職員さんにも気になさらないでください」と仰る。また、職員S氏も反省し改めている。</p>	終結・継続