

平成30年度 苦情受付状況

沼津市立高尾園

受付日	苦情内容	対応・解決
7月2日	利用者処遇について利用者から衣類の出張販売時に購入する物品をカゴに入れようとしたら付き添いの介護士から手をたたかれ購入する物を制止された。その行為を他介護士も見ているため、事実確認して欲しいとのこと。	<p>①行為を見ていた他介護士に介護主任から確認するも付き添いの介護士が暴力をした事実はなく、購入物を制止しているところは見たとのこと。</p> <p>②付き添いの介護士に介護主任が確認する。介護士から買い物の際に制止したことは事実であるが暴力はしていないことと、事前に購入する物を本人と話し合っていたが、違う物も購入したため制止したとのこと。(本人の所持金が少なく必要な物しか購入できないため)</p> <p>以上の結果から介護主任が間に入り本人、付き添い介護士と話し合いをもつ双方の言い分は違ったが、今後は十分に話し合いを持つこととし、相談者も納得している。</p>
定期的	利用者処遇などについて利用者から自分の病気や服薬について納得が得られないことや他利用者の言動、職員への支援内容についての相談ある。	関係者から病気や服薬などの説明するも納得は得られない。相談内容については多岐に亘るため、週1回施設長や主任指導員と週1回担当介護士へ相談することとし、その都度話し合いの場を設けることとしている。