

苦情・相談・要望と処理・対策の状況

1 利用者からの苦情・相談・要望受付件数（平成27年4月～平成28年3月）

	件数	苦情・相談の内訳						備考
		苦情	計	相談				
				相談	要望	照会	その他	
特別養護老人ホーム	11件	6	5	3	0	0	2	
本入所	5件	5	0					《受付番号》 3、4、5、6、7
ショートステイ	6件	1	5	3			2	《受付番号》 8、9、10、11、12、13
デイサービスセンターしうんじ	5件		5	1	1		3	《受付番号》 14、15、16、17、18
ホームヘルプサービス	2件		2	1	1			《受付番号》 19、20
居宅介護支援	0件		0					
地域包括支援センター	1件	1	0					《受付番号》 21
管理部門《給食》	0件		0					
管理部門《事務・全体》	2件	1	1		1			《受付番号》 1、2
計	21件	8	13	5	3	0	5	

2 利用者からの苦情・相談・要望及び対処の状況

事業所	紫雲寺加治川福祉会	受付番号	1	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	運営適正化委員会 →	法人
<p><b>苦情・相談・要望の内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉サービス運営適正化委員会を通じて以下の苦情が寄せられた。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>職員に対し、挨拶をしても返事がなく不快な思いをした。</li> <li>施設に行くと職員から上から目線で見られる。また、あの家族が来やがったという目線で見られる。</li> <li>これらについて、適正化委員会から改めるよう施設の第三者委員、施設長に伝えて欲しい。</li> </ol> <p><b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b></p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>運営適正委員会に対し、職員のだどのような行為が申立人に②の心境にさせたのかについて確認したが、回答は得られず、職員にもこれといった心当たりはなかった。</li> </ul> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な経緯については明確にはできなかったが、この度の苦情を受け以下の視点で、ご家族の心情を振り返り、今後の仕事に生かすための研修を行った。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>自身にとって一番大事な人のことを思い浮かべてみてください。その人が施設に入所しています。今日は久しぶりに面会に行くことになりました。施設職員にどんなことを尋ねたいか？</li> <li>自身が利用者の家族として面会に来た際に、どのような接遇(挨拶、言葉遣い、表情、態度、声がけ等)をされたら嬉しいあるいは、心地よいか？</li> </ol> <p>これらのテーマでグループワークを行い今後の接遇に生かす。</p>										

事業所	紫雲寺加治川福祉会	受付番号	2	受付分類	要望	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 法人
<b>苦情・相談・要望の内容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 知人から法人の内情の話を聞いた。その知人はある1人の職員から聞いているようだ。職員には守秘義務があるのではないか？</li> <li>・ 地域住民がサービスを利用する際は、地域の評判を頼りに決めることもあり、このようなことでは信頼を失うのではないかと心配している。職員個人を特定しない配慮の元で職員の守秘義務教育を徹底してもらいたい。</li> </ul> <b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申立て人の意向により法人職員及びその知人に詳細な事実確認をしておらず、内容は不明だが、法人職員による情報の漏洩があったと判断した。</li> </ul> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申立て人の方に対して、不快な思いをさせたことのお詫びと事実と異なる点について事情を説明した。また、12月17日に職員の守秘義務に関する研修を開催した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①利用者の個人情報に関する守秘義務を守ること。</li> <li>②法人の運営に関する意見(批判)があるならば法人に対して発信すること。</li> </ul> </li> </ul> <p>上記について職員に周知徹底した。</p>									

事業所	特別養護老人ホーム	受付番号	3	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご本人 → 特養ホーム
<b>苦情・相談・要望の内容</b> <p>① 排泄の際、職員にズボンを下す介助を依頼したが、聞いてもらえず立ち去られ、しかたなく自分で行った。</p> <p>② その後、その職員に介助して欲しかったと伝えると、「そんな風に言われるなら、これから辞表を書いて辞めます。」と言われ嫌な思いをした。</p>									
<b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b> <p>《事実確認》</p> <p>① 排泄介助の依頼を受けトイレにお連れし、ズボンを下げ便座に座っていただいた。その後、他入居者の対応のためご本人に断りその場を離れ、数名の入居者の対応後ご本人のもとに戻った。その際、お待たせしたことについて謝罪した。（現在の状態では自分でズボンの着脱は不可能であり、着衣介助を行った）</p> <p>② 謝罪したにも関わらず、その後お叱りを受けたため、「そんなに怒られるなら辞めなきゃいけないかな？」と言ったかもしれない。</p> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ご本人と職員の言動に違いがあったが、ご本人へ不快な思いをさせてしまったことは事実であり、以後は不用意に利用者へ不安や不快感を与えるような言動は慎み誠実に対応していくことを約束した。</li> <li>上記についてご本人に説明と謝罪し、快くお許し頂いた。</li> </ul>									

事業所	特別養護老人ホーム	受付番号	4	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 特養ホーム
<b>苦情・相談・要望の内容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼食時に面会に来たとき、食事が進まない本人に食べたくないのか聞いていたところ、職員に「奥さんが来て緊張しているんじゃないですか？」と言われ、とても気分を害した。</li> </ul> <b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ グループ会議で上記苦情内容を共有し、全ての入居者及びご家族の心情に配慮した声掛けに努めていくことを共通にした。</li> <li>・ ご家族へは職員の配慮が足りなかったことを謝罪し上記対応についてチームで共通にしたことを説明した。</li> </ul>									

事業所	特別養護老人ホーム	受付番号	5	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 特養ホーム
<b>苦情・相談・要望の内容</b> <p>① 血圧が高くなり降圧剤が処方されたことを介護職員から聞いたが、看護職員からは1週間後に話があった。毎日面会に来ているのだから看護職員からきちんとタイムリーに伝えて欲しい。</p> <p>② 口臭を強く感じる。約束された時間に口腔ケアがなされていない状況を見受けるし、やり方も人によって違い、スムーズに口を開けることができない人は「なかなか面倒なんですよ。」と言ったりする。計画書や援助マニュアルに示された事はしっかりやってもらいたい。</p> <p>《事実確認》</p> <p>① 降圧剤が処方された翌日に面会がなく翌々日の面会時経過と処方の説明を看護師が行った。</p> <p>②・ 以前は痰がらみが強く日に数回吸引を実施していたが、痰がらみが減り吸引回数も減ったことから口腔ケアも減らしてしまった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「なかなか面倒なんですよ。」と言った職員は不明であるが、ご利用者は口を開けて頂くことに協力が得づらいこと、残歯があることからそのような言葉が出たと思われる。</li> </ul> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事実確認し、改善すべきところはチームで相談し改善に努めることをご家族に説明したところ、気づいたことを言わせてもらっただけで、内部の事だから任せるとお話を頂いた。</li> <li>・ 以後の対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 口腔ケアを1日4回看護職員と協同し口がしっかり開いた状態で、職員が統一したケア方法ができるようにすること。</li> <li>イ 「なかなか面倒なんですよ。」と発したことについて、グループ会議で共有し、不用意な発信は利用者、家族に不安や不快感を与えてしまうことがあることを共通にした。</li> </ul> </li> </ul>									

事業所	特別養護老人ホーム	受付番号	6	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 特養ホーム
<b>苦情・相談・要望の内容</b>									
<p>① 負傷の謝罪の連絡を受けたが、今回の負傷で自分達が把握しているだけで5回目だ。いつも事後報告で、よく傷を作っているがどうなっているのか？本人は意思表示ができないので細心の注意を払って欲しい。</p> <p>② 着脱時の負傷とも考えられ、着衣も浴衣よりパジャマの方が伸縮性があり適していると説明されたが、職員から以前に着脱しやすいようにと浴衣を提案され用意したばかりである。</p>									
<b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b>									
<b>＜事実確認＞</b>									
<p>① H27年2月、5月、8月に左前腕から手背にかけての表皮剥離や裂傷、4月に職員の不注意による経管栄養チューブの自己抜去があり、その都度報告していた。</p> <p>② 入居前から寝間着に浴衣を着用されていて、入居後も継続していた。浴衣が傷んできたため新調を依頼したが、サイズ指定はしていなかったため小さかった。</p>									
<b>＜対策・対応＞</b>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 以後は下記①～③を徹底することとした。</li> <li>① 皮膚が弱くなっていることを十分理解した上でケアを行うこと。</li> <li>② 寝間着は着脱時の本人の負担を最小限にするためパジャマではなく大きい浴衣を着用していただくこと。</li> <li>③ 職員一人ひとりが安全に着脱介助が行えるようにすること。</li> <li>・ 看護職員から寝たきり老人の皮膚は弱くなりやすく細心の注意を払っても内出血や傷ができるリスクを回避することは難しいことを説明した。</li> <li>・ ご家族へ謝罪と上記対応について職員へ周知徹底することを説明しご理解頂いた。 また、報告は今後の対策が未決定でもタイムリーに行う。</li> </ul>									

事業所	特別養護老人ホーム	受付番号	7	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 特養ホーム
<b>苦情・相談・要望の内容</b>									
<p>① お盆の頃、母から転んで腰部を痛め湿布を貼っていると聞いた。その後も何度か面会に来たが職員から何の報告もなく、いつの間にかサイドセンサーが設置されていた。いつからどんな理由で設置されたのか説明を受けていない。</p> <p>② 11/7の15時頃転倒しているが、家族への報告は翌日の11時過ぎであった。タイムリーに連絡しなかったのはなぜか。</p> <p>③ サイドセンサーの設置は、ベッド上で危険な動きがあるから設置していると思うが、そのような人に対し、独りで車いす上で待たせるということの危険性を予測できないのはおかしいのではないか。</p> <p>④ 転倒後、医師からの指示は痛み止めと湿布対応のみで、きちんとした情報が医師に伝わっていないのではないか。</p> <p>⑤ 看護職員から月曜日の午前中に整形外科へ受診できればいいと思っていると連絡を受けた。できればいいではなく、できるような段取りを最初からするべきではないか。本人が痛い思いをしているのに、早くなんとかしてあげたいと思わないのか。母が気の毒ではない。</p> <p>⑥ 介護職員から原因と対応の説明を受けた際、母の名前を誤って何度も呼び、母は入所者として認識されているのか不信を抱いた。</p> <p>⑦ この半年で4件も事故が起こっているが、事故ではなく施設の職員から虐待を受けているのではないかと疑ってしまう。何かあると兄妹間で共通にしているが、兄妹間では法的に訴えることも考えた。しかし、訴えたとしても母には何もメリットがないことを考えると訴える気持ちも失せてしまう。どこに相談してよいかわからない。</p>									
<b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b>									
<b>《事実確認》</b>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全ての内容について、ご家族にご心配と不安感を抱かせてしまったことに対し謝罪した。</li> <li>・ ⑦の虐待については、下記のとおり説明し否定した。</li> </ul> <p>11/7の事故の日は、本人の思いを受け芸能音楽祭にお連れした。また、その後の売店にも要望がありお連れした。</p> <p>普段の生活リズムとは違った過ごし方をされ、本人から疲労感の訴えがあったにもかかわらず、そのくみ取りが不十分であり、早くベッドで休んで頂くという対応を怠りその場を離れてしまった。その際に起きた転倒であった。本人の思いは尊重したが、その後の配慮が不十分であったため起きた事故であり、虐待ではないことを伝えたことろ、概ね理解が得られた。</p>									
<b>《対策・対応》</b>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ①～⑥について、職員へきちんと周知し理解できるよう精一杯努力すること、また、職員は複数いること等から周知に時間を要することを説明し理解、納得頂いた。</li> <li>・ 今後も職員の対応等で気になるところ（改善・不変・悪化など）があれば聴かせてほしいことをお願いし、副施設長が窓口になることも含め了解を頂いた。</li> </ul>									



事業所	短期入所	受付番号	8	受付分類	相談	情報開示	無	受付経路	ご家族 → ホームヘルプ
<b>苦情・相談・要望の内容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ショートステイから帰宅後の経管栄養中、滴下調整部のチューブに穴が開いていたのか栄養が漏れ出し床が濡れていた。ショートステイからは何も話はないが、長く使っているから傷むのは当然だが利用中は大丈夫だったのだろうか。</li> </ul>									
<b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b>									
<b>《事実確認》</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ショートステイ利用中の漏れや破損はなかった。</li> </ul>									
<b>《対策・対応》</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ショートの事業所責任者と担当看護師主任とで事実説明と今後の再発防止のため訪問した。 経管栄養チューブの洗浄方法や交換時期について説明し以下の2点を確認しご理解を頂いた。</li> </ul>									
① 利用の都度、事業所で経管栄養道具一式の亀裂や破損を確認し、異常時は都度看護職員からご家族へ知らせる。									
② 家族からチューブを交換した日を知らせてもらい、利用中の確認や交換時の参考にする。									

事業所	短期入所	受付番号	9	受付分類	相談	情報開示	無	受付経路	ご家族 → ホームヘルプ
<p><b>苦情・相談・要望の内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ショートステイから帰るとパジャマが破れてくる。今までに3着あった。</li> </ul> <p><b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b></p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 以前利用時に、パジャマのズボンが裂けた状態での持参があり、退所時に事実説明したことがあった。</li> <li>・ 持参の衣類の破損等の確認はしておらず施設で破れたのか、持参したものが破れていたのか不明であった。</li> </ul> <p>《対策・対応》</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 持参の衣類枚数を利用日数に応じた必要枚数にし、持参の衣類と着て来られた衣類の破損等を全て確認する。</li> <li>② 万が一、入所時に衣類の欠損があった場合は、修繕可能なものは縫う等の対応をし、不可能なものは退所時にそのままお返しする。</li> <li>③ 洗濯や乾燥は今までどおり事業所で行うことの要望があり継続する。</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上記について説明し了解頂いた。</li> </ul>									

事業所	短期入所	受付番号	10	受付分類	相談	情報開示	無	受付経路	ご本人 →	包括
<p><b>苦情・相談・要望の内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ショートステイ入所日に、混雑していたのか15時位まで自分の部屋がない状態で頭痛や難儀感があり大変だった。以後同様の状況になるようであれば混んでいる時は利用したくない。</li> </ul> <p><b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b></p> <p>＜事実確認＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 知人の近くの居室がご利用者にとって快適に過ごして頂けると考え隣の居室を予定したが、その居室は別のご利用者の方と重なった状況で当日を迎えてしまった。</li> <li>・ ご本人の居室は別のご利用者が15時まで使用されること、退所後に準備するため不便をおかけする事を伝え、ご本人から「わかった」と言われたことで <ul style="list-style-type: none"> <li>*了解頂いたと思ってしまった。</li> <li>*知人と一緒に過ごされていたことをから、空いている居室の提案や疲労感の確認などの配慮を怠ってしまった。</li> </ul> </li> <li>・ 居室準備ができた時点でお待ち頂いたことに対しお詫びした。</li> </ul> <p>＜対策・対応＞</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 知人の方との隣室にする配慮を優先するより、入所時に居室が準備できていることを優先し、居室予定を作成する。</li> <li>② 万が一、入所日に居室が重なる状況になった場合は、静養室や別の空き部屋を準備し一時的に休まれるようにする。</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上記対策について説明しご理解を頂いた。</li> </ul>										

事業所	短期入所	受付番号	11	受付分類	その他	情報開示	無	受付経路	ご家族 →	短期入所
<p><b>苦情・相談・要望の内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事前にお知らせしていたお迎え時間で当日迎えに行かず、ご家族から連絡があってはじめて迎えに伺った。</li> </ul> <p><b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b></p> <p>＜事実確認＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予め計画していた迎え時間に変更があり、ご家族様には変更した時間をお伝えしていたが、変更時の手続き漏れがあり迎え担当者に伝わっていなかった。</li> </ul> <p>＜対策・対応＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ご家族から連絡を受け直ちにお迎えに伺い、経緯を説明しお詫びした。</li> <li>・ 変更時の手続き忘れを防ぐ為、ダブルチェック体制をとる。</li> </ul>										

事業所	短期入所	受付番号	12	受付分類	その他	情報開示	無	受付経路	ご家族 → ホームヘルプ
<b>苦情・相談・要望の内容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ショートステイ帰宅後に、胃ろうチューブを覆っている手ぬぐいと腹帯が汚れていた。ショートステイ担当者からは何も話がなかったが、きちんと知らせたかった。</li> </ul>									
<b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b>									
<b>《事実確認》</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ショートステイ退所時に看護職員が確認し腹帯の汚れはなかったが、自宅に到着時の胃ろう部周囲の確認は行っていなかった。</li> </ul> <p>※ 胃ろう部は仕組み上、逆流しないようになっている為、チューブから逆流して漏れるということは考えにくく、栄養が漏れる原因として胃ろう挿入部の周囲が考えられる。</p>									
<b>《対策・対応》</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 胃ろう部の仕組みについて説明しご理解頂いた。</li> <li>・ 胃ろう部挿入部周辺からの漏れの確認を家族に依頼し、事業所(入所、通所サービス)でも利用中・帰宅した際の確認を行う。</li> </ul>									

事業所	短期入所	受付番号	13	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご本人	→	短期入所
<p><b>苦情・相談・要望の内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼時、ご本人から「皆には茶碗蒸しが付いているのに自分には付いていないんだけど」と問い合わせを受ける。すでにご利用者は食事を全て食べ終えた後だった。</li> <li>・ 本来提供されるべき茶碗蒸しは常食(具が入っている)であったが、具のない茶碗蒸ししかなく、併せて冷めたものを提供してしまった。</li> </ul> <p><b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b></p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ご利用者のお膳を確認すると茶碗蒸しの小鉢がなかった。</li> <li>・ その場で謝罪し、厨房に確認をした際、具のない茶碗蒸しかなかったが、提供する事だけを優先してしまい、そのまま提供してしまった。</li> </ul> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ご利用者、ご家族には経緯の説明とお詫びをし、食事(昼食)代金は頂かないことをご理解頂いた。</li> <li>・ ご利用者に食事を配膳する際のマニュアル内容に品数確認を追加し、職員間で周知した。</li> <li>・ ご利用者の立場に立って適切な対応、やりとりが行えるよう職員間で情報を共有した。</li> </ul>											

事業所	デイサービスセンター	受付番号	14	受付分類	その他	情報開示	無	受付経路	ご本人 → デイサービス
<b>苦情・相談・要望の内容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>前利用日、自宅へ戻る際、送迎者に車椅子が積まれておらず歩いて車から降りた。歩行時はよかったが、玄関の段差を上がる時、膝に痛みがあり大変だった。</li> <li>車脇からの降車は『自分がやる』と言ったから職員へは『(事業所に)戻っても言わなくともいい』と言ったので職員からの報告はなかったと思うがやっぱり大変だったので伝える。</li> </ul>									
<b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b>									
<b>《事実確認》</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設を出発しすぐに車椅子準備がないことに介助職員が気づき運転職員に施設へ戻るよう話をしたが、ご利用者から『大丈夫』との声が聞かれた。</li> <li>運転職員はご利用者からの声もあり『本人がそう言っているし大丈夫だろう』と判断した。</li> <li>介助職員は、申し立て利用者の送迎対応に初めて従事したことから、運転職員の指示に従った。</li> <li>心臓疾患があり、医師との連携のもと運動量の調整（増加）を進めていた段階であり、送迎については体調を踏まえ車椅子昇降を位置づけていたが、ご本人の体調が改善してきたことから従事職員の判断で対応した。</li> </ul>									
<b>《対策・対応》</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>連絡を受けた際、①事前に職員からの報告がなかったこと ②計画書どおりのサービスが提供されなかったことに対し謝罪した。</li> <li>通所介護計画書に基づいたサービスを提供すること。また従事者双方の意見が食い違うときは直ちに事業所へ確認することを職員に周知した。</li> </ul>									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	15	受付分類	その他	情報開示	無	受付経路	ご本人 → デイサービス
<b>苦情・相談・要望の内容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 迎え時間の案内を9時10分と連絡ノートで知らせを受けたが、9時に迎えに来た。 対応した職員から「早く来て悪かったねー」という言葉はあったが、「申し訳ありませんでした」と謝罪の言葉がなかった。</li> <li>・ 連絡ノートで知らせを受けた時間より早く迎えに来る。連絡ノートの時間は飾りではないのか。身支度もある。 9時10分より早めの時間は困る。時間厳守して欲しい。</li> </ul> <b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 時間が早くなったことに対し妻へ「少し早くて済みません」と伝えたところ、「大丈夫ですよ」と快く答えていただいたが、謝罪を行っていなかったと思われる。</li> <li>・ 利用当初、9時40分案内としていたが、事業所の送迎の都合で徐々に時間を早めさせていただき、現在9時10分となっていた。 時間が早まることが明確になった時点でご家族へ帰宅時にお伝えし了解を頂いていたが、ご本人への説明がなされていなかった。</li> </ul> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複数のご利用者を同時に乗車頂くことから、先に迎えたご利用者の乗車の関係で時間が早まることは今後も考えられ、その際は丁寧な態度でご本人・ご家族双方にご挨拶することを職員に周知した。</li> <li>・ 送迎に限らず、不快な気持ちを抱かすことのないよう、接遇にあたる。</li> </ul>									



事業所	デイサービスセンター	受付番号	16	受付分類	その他	情報開示	無	受付経路	ご家族 → デイサービス
<p><b>苦情・相談・要望の内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 持参した下着がそのままになってきた。入浴後はちゃんと着替えをして欲しい。</li> </ul> <p><b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b></p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入浴時、脱がれた衣類をご自身で脱衣カゴに入れられ、入浴後、そのまま着衣された。</li> <li>・ 入浴時、脱がれた衣類を職員が入れ替えすることとしていたが、ご本人の能力把握が不十分なことにより生じさせた。 (職員の介助が必要になっていた)</li> </ul> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自身での衣類の入れ替えが難しい方を把握し、支援が必要な方の衣類の入れ替えは職員が漏れ落ちなく行う。</li> <li>・ 漏れ落ちなく行えるよう、入れ替えが必要な方に札を取り付けた。</li> </ul>									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	17	受付分類	要望	情報開示	無	受付経路	ご家族 → デイサービス
<b>苦情・相談・要望の内容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ デイサービスでお風呂に入れて貰ったと思うが、頭は洗わなかったようで臭った。以前にも話したことがあるが、きれいにして貰いたい。</li> </ul>									
<b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b>									
<b>《事実確認》</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 以前にもご家族から「頭をもっときちんと洗ってほしい」との申し入れを受け、二度洗い対応としていたが、職員間に十分な周知がされていなかったため、申し立て時、二度洗いを行っていなかったと思われる。（記憶が曖昧で二度洗いを行ったかが不明）</li> </ul>									
<b>《対策・対応》</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 洗髪は行ったが、洗い方が不十分であったことを謝罪した。</li> <li>・ 事業所内で二度洗い対応が必要な方を洗い出し、眼で確認できる書類に落とし込みし、再発防止を図った。</li> </ul>									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	18	受付分類	相談	情報開示	無	受付経路	ご家族 → デイサービス
<p><b>苦情・相談・要望の内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員から夜間帯に尿取りパットを使用することの提案を受けたが、以前にも(家族が)使用は難しいと返事をしているにもかかわらず、提案についての話を進められ不快な思いをした。</li> </ul> <p><b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b></p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通常、ご家族送りで利用されているが、ご家族の都合で月3日、デイサービスでの迎え対応をしていた。</li> <li>デイサービスでの迎え時、ご家族から「紙パンツ内に尿濡れはあるが、衣類まで汚れることは少ないのでそのまま連れて行ってほしい」との意向を受けていた。</li> <li>実際にデイサービスでの送迎時、紙パンツ内の尿量が多く、乗車（着座）により圧がかかり、デイサービス到着時に紙パンツから尿が押し出され衣類汚染していることがあった。この事の解決策として家族へ尿取りパットの使用を提案した。提案時、事業所の意向を押し通すあまり、ご家族の意向を確認しないまま押し進めてしまった。</li> </ul> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>説明や提案の仕方で不快な思いをさせたことを謝罪した。家族からは「本人のことを思い提案してくれた」と今は理解している。また「介護のことはよくわからないので、今後も気付いたことがあれば教えて欲しい」との言葉が聞かれ、この度のことについてご理解頂いた。</li> </ul>									

事業所	ホームヘルプ	受付番号	19	受付分類	要望	情報開示	無	受付経路	ご家族 → ホームヘルプ
<b>苦情・相談・要望の内容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪問したヘルパーより「この前、訪問した時に本人が車椅子に乗って居間にいた。」と話があった。 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 「この前」とはいつか？数日は経過していたと思う。</li> <li>* 車椅子は1人では乗れない場所にあるはずで、今後1人で乗ろうとする事があれば転倒の危険性が大きいいため直ぐに気を付けなければならない事だと思う。</li> <li>* 今回は何もなかったので携帯電話に連絡をもらう程のことではないが、次に訪問した時にでも伝えてほしかった。</li> </ul> </li> </ul>									
<b>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</b> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪問時、通常はベッドで過ごされている利用者が、家族の不在中に車椅子に移乗し1人で居間におられた。「暑くて飲み水が無くなり誰かに頼もうと車椅子に自分で乗って電話をすところだった。」と利用者から話があった。水分を摂って頂きベッドにお連れし通常のサービスを終えた。</li> <li>・ 5日後に同じヘルパーが訪問し自身が訪問した時の状況をご家族に伝え、再び自力で車椅子に移乗されることがないようにと思い、車椅子の置き場所についてご家族と確認した。</li> <li>* ご家族が不在時にいつもと違う事があった際は、キーパーソンへ連絡し対応について確認することになっていたが、訪問したヘルパーがそのことを失念してしまった。</li> <li>* 記録に残されていたが、管理者も見落としていた。</li> </ul> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 決め事は適切に実施し、情報はタイムリーに家族へ伝達すること。</li> <li>・ 車椅子の置き場所について家族と確認し、事業所で周知徹底すること。</li> <li>・ 飲水量の不足があるので容量の大きいボトルの提案をした。</li> <li>* ご家族へ事実説明と謝罪をし、上記の対応について説明しご理解頂いた。</li> </ul>									

事業所	ホームヘルプ	受付番号	20	受付分類	相談	情報開示	無	受付経路	ご本人	→	居宅支援
-----	--------	------	----	------	----	------	---	------	-----	---	------

### 苦情・相談・要望の内容

- ・ ご本人より以下の相談があった。
  - ① 管理者が新しいヘルパーを同行して来たが、管理者を差し置いて色々話してくる。夫と2人の時なら良いが1人の時はどうしようと思つとドキドキするため、来ないようにできないか？
  - ② ヘルパーに灯油詰めを依頼したら、できないと言われた。何故なんだろう？
  - ③ 連休中のサービスについても色々言われたけど、ドキドキしてよく覚えていない。何を言われたのか解らない。

### 処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）

#### 《事実確認》

- ① ご利用者のおかれている環境や精神状態を適切に把握せず、また、ご利用者に説明や同意を得ずに同行訪問してしまった。
  - \* 同居していた夫が入院され1人で不安を抱え生活している状況。
  - \* 管理者とご利用者の会話中に同行したヘルパーが話を明確にしようと色々口を挟んでしまった。
- ② 明確な根拠となる理由がないなか、安易にホームタンクのパルブの破損に終始してしまい、ポリ容器に入っている状態からの給油であれば可能であると提案した。結果、利用者の不安を汲み取った解決策の提案がなされなかった。
- ③ 3日間の連休中の利用計画が3日目のみ計画されていたが、娘さん達の来訪日が未定のため1人で過ごす可能性もあると考え、ヘルパーを連日利用で計画し、娘さんが訪問された場合はキャンセル頂く提案をした。

#### 《対策・対応》

- ・ 連絡を頂いた翌日、謝罪と以下の確認のためケアマネージャーに同行してもらい訪問した。
- ① ご利用者の意向や同意を得ずに同行したこと、また、初対面ながら口を挟み不安を与えたことについて
    - \* 夫の入院中は、これまで同様の職員で訪問させていただき、ご本人の状態をみて今回同行した職員以外の職員の同行が可能か相談し訪問を計画させて頂くことを説明し了解頂いた。
  - ② ご利用者の不安を汲み取れず不安を増強させたことについて
    - \* 場所とホームタンクの状況を確認し、以後については現状での給油が行えることをお伝えし了解頂いた。
  - ③ 連休中の日程調整については、ヘルパーサービスは無しとし、必要になった場合ケアマネージャーへ連絡頂くこととした。
- ・ 今後の対策
    - ① 初めて同行訪問する際は、利用者の把握をきちんと行い利用者に説明、同意を得てから行う。
    - ② 制度や運営規程等に添い根拠となるものの基で、できること、できないこと、を明確に説明し発信する。
      - \* 困っていることに対し、その場の状況からやむ得ず対処しなければならない事については行っていく。
      - \* その場で解決できない事は利用者の同意のもと返答の期日を明確にし、一旦持ち帰って解決策を考え提案する。
 上記について職員間で周知徹底した。

事業所	地域包括支援センター	受付番号	21	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 介護予防支援サービス
-----	------------	------	----	------	----	------	---	------	------------------

**苦情・相談・要望の内容**

- ・ 利用者や家族の承諾もなく、勝手に情報のやり取りを行うようなケアマネージャーは信用できないので担当を変えて欲しい。

**処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）**

《事実確認》

- ・ 娘様から「休んでいたデイサービスを明日から再開したい。」と電話があった。
- \* 経緯として、微熱が続きデイサービスの利用も途中で帰宅されてしまうこともあり、担当ケアマネージャーから家族へ主治医に利用に際しての確認を依頼していた。  
後日、家族が未確認であることを把握した担当ケアマネージャーが、直接主治医へ確認することの了解を娘様から得、確認をした。  
その内容を娘様に伝えたところ、「確認することについて、了承したつもりはない。それはおかしいと思い返事はしなかったが、ケアマネージャーが了承したと勝手に思い込み主治医に連絡した。」と話され、上記のとおり担当ケアマネージャーの変更の要望に至った。

《対策・対応》

- ・ 双方の理解のずれから生じたことであったが、結果として同意を得ない状態で直接連絡をしたことについて謝罪し、担当者を管理者に変更することで了承頂いた。
- \* デイサービスの利用可否に関しての確認は、担当ケアマネージャーか、サービス事業者か、どちらが担うべきかを意識していく必要性があったことを事業所内で共通にした。