

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28年4月～平成29年3月）

	件数	苦情・相談の内訳						備考
		苦情	相談					
			計	相談	要望	照会	その他	
特別養護老人ホーム	8件	7	1	0	0	1	0	
本入所	8件	7	1	0	0	1	0	《受付番号》 1～8
ショートステイ	0件							
デイサービスセンターしうんじ	12件	5	7	2	0	3	2	《受付番号》 9～20
ホームヘルプサービス	1件		1	1				《受付番号》 21
居宅介護支援	4件	3	1	1				《受付番号》 22～25
地域包括支援センター	0件							
管理部門《給食》	0件							
管理部門《事務・全体》	0件							
計	25件	15	10	4	0	4	2	

2 利用者からの苦情・相談・要望及び対処の状況

事業所	特別養護老人ホーム	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 → 特養ホーム
<p>苦情・相談・要望の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉サービス運営適正化委員会に以下の苦情が寄せられた。 ① 職員に対し挨拶をしても返事がない。また来たとき陰口を言われる。 ② 自分は精神障害があるためばかにされているのではないかと不快である。 ③ 運営適正化委員会として詳細を確認しようとしたが、一方的に電話を切られた。 * 昨年も同じ方から同様の苦情が寄せられ、運営適正化委員会から施設長に伝えた経緯があったが、心当たりがあれば気を付けてもらいたい。運営適正化委員会としては、申立人の一方的な思い込みや勘違いの可能性もある事案と考えている。 <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 法人として接遇研修に再三取り組んでいるが挨拶が不十分だった可能性はある。陰口を言ったという職員は確認できなかった。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運営適正化委員会に今後同様の話しがあった際は、直接施設長に申し立てるように取り計って頂くことを依頼した。 ・ 改めて申立てがあった場合は、詳細を確認したうえで改善に向けた取り組みを行う。 ・ 法人として引き続き接遇研修に取り組んでいく。 									

事業所	特別養護老人ホーム	受付番号	2	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 特養ホーム
<p>苦情・相談・要望の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 要介護度3の認定を受けているが、今は寝たきりで全て介護を受けている状態である。少し介護度が上がるのではないかと思ひ次の認定まで半年もあるので、区分変更して欲しいと頼んだが、その後、連絡がないがどうなったのか。 <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談を受けた日から5か月程経過し、相談を受けた職員も不明であり、事実確認はできなかった。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ご家族に対して相談内容が解決に至らなかったことを謝罪し、改めて区分変更申請を行うことで了解頂いた。 この事案について主任、リーダー会議で以下のことを共通にした。 相談を受けた職員は、自身で適切に回答できない場合は、上司や他職種につなぎ解決する。 									

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	ご家族 → 特養ホーム
<p>苦情・相談・要望の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 体調を崩し入院していたご利用者の家族から、以下の話があった。 今日の早朝に入院先の病院で亡くなったことを特養宿直員に連絡した。退所の手続き等早く済ませたかったため、担当者から折り返しの連絡があると思い待っていたが連絡がなかった。また、入院後、施設から何の連絡もなく、特養しうんじらしくない対応と感じた。 <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当日6時20分に下記の電話があり、宿直者が対応し、担当職員へメモで報告した。 電話内容：12日に死亡し、15日に告別式を終えた。連絡が遅くなり申し訳ありませんでした。お世話になりました。 ・ 担当職員は、ご家族から折り返しの電話の依頼がなかったため、連絡をとらなかった。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当日19時頃、折り返しの連絡がないとの電話があり、受けた職員は連絡をしなかったことについて謝罪し、翌日の8時半に担当職員から連絡することを約束した。 ・ その後、連絡を受けた担当職員は早急な対応が必要と判断し、当日20時にご家族へ電話連絡し謝罪した際、上記内容の話があった。 ・ 翌日の朝、再度謝罪と弔問に伺う日程の確認のため、ご家族へ担当職員が連絡した。 入院前の状況が知りたいとのこと。担当職員か看護師から説明させて欲しいことを伝えると「あなたはもういい、施設長から説明を受けたい。」と言い電話を切られた。 ・ 施設長が再度ご家族に職員の対応を謝罪し、入院前の状況の説明を行った。 職員に対する不満は解消され、ご家族からは「担当職員には厳しいことを言ったが、成長してもらいたいとの思いから言わせてもらった。」と話があった。また、入院前の状況についても十分に納得頂いた。 <p>＜改善策＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入院後5日経過してもご家族から連絡が無い場合は、看護師がご家族に状態を確認する。 ・ 死亡後の連絡を特養以外の職員が受けた時は、改めて相談員が家族に連絡を取り、死亡時の状況やご家族の思いをお聴きする。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 以後は、他ご利用者がいないところでそっとお渡しいただくこととした。 									

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
<p>苦情・相談・要望の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 妻（ご利用者）と散歩しようと思って面会に来たが、スケジュール通りの口腔ケアがなされておらず、散歩ができなかった。 ・ その際、口元が汚れていたのが職員に話したら、会議中だと言われた。多くの職員がいるのに誰も来ないのはどういうことだ。 ・ 今年に入って職員が異動し、弛んでいるのではないか。決められたことはしっかりやってもらいたい。 <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務が遅れ、計画していた口腔ケアの時間より遅れて職員が居室に伺った。その際、利用者の口から痰が流出していた。 ・ 職員から会議中だと言われた事に関しては、発言した職員は確認できなかった。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ご家族へ謝罪と共に、今後の対応として現在の対応を継続し口腔ケアの実施時間を徹底していくことで了解を頂た。 <p>＜以後の対応＞</p> <p>ア 口腔ケアと離床時間は変更せず、引き継ぎの時間が長引きケアの時間が遅れると予想される際は、一旦引き継ぎを中断し、ケアを実施する。</p> <p>イ 引き継ぎが時間どおりに始められるようチームで共通にした。</p>									

事業所	特別養護老人ホーム	受付番号	5	受付分類	照会	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 特養ホーム
<p>苦情・相談・要望の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 先日、医師から病状の説明後、職員から延命についての意向確認があった。脳卒中で倒れ病院で医師より口から摂取できなければ胃ろうにしないと死に至ると話され胃ろうにした。その時からすでに延命しているのに、なんで今さら延命の話がでたのか。気になって聞いてみた。 <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> 延命についての意向確認の際、『胃ろうによる経管栄養』という延命ではなく、『急変による心肺停止等』の際の延命の意向確認であり総称して延命と表現したことで余計な心配をかけてしまった。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> 説明不足から心配をかけたことをお詫びし、下記について説明しご理解頂いた。 『胃ろうによる経管栄養』という延命ではなく、『急変による心肺停止等』の際の延命希望の意向確認であったこと。 また、意向に関しては、「希望しない。」との返答を受けた。 									

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	ご利用者	→	特養ホーム
<p>苦情・相談・要望の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の中の数名が夜間のオムツ交換の際、黙って行っていく。なんとかして欲しい。 <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> 深夜であり大きな声で話すとご本人や他の利用者に不快な思いをさせてしまうと考え、小さな声でトーンも低くし、言葉数を少なくする場合もあったかもしれない。 声がけすると身体を動かし協力して下さっていたので聞こえていると思っていたが、利用者には聞こえていなかった可能性も考えられる。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> 事実確認の結果を利用者に説明し、不快な思いをさせてしまったこととお詫びし、以下のことを徹底していくことで了解頂いた。 <ol style="list-style-type: none"> ご利用者に聞こえる声で声がけをする。 ひとつ、ひとつの介護の度に声がけをし、ご利用者から了解の返事を受けてから身体を動かす。 											

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
<p>苦情・相談・要望の内容</p> <p>① 着用のパジャマが薄手のため、その上に厚手のカーディガンを着せてもらいたいとお願いしたが、薄手のカーディガンを羽織っているだけで寒そうだった。</p> <p>② 離床時はひざ掛けを掛け、臥床時は布団の他にタオルケットと毛布も掛けて欲しい。</p> <p>③ 持参したタオルケットとひざ掛けが見当たらないので確認をお願いしたい。</p> <p>④ 布団がはだけていたのに職員から、「これでいいんです。」と言われた。高齢であることを考慮して欲しい。</p> <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <p>①・ 家族との面談記録に要望内容を記載したが、伝達が不十分で所属職員全員に周知されていなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員と利用者の寒さに対する感覚を同じように捉え対応していた。 ・ 手が冷たい、寒いかの確認が不十分だった。 <p>② 離床時はひざ掛けを掛けていたが、ご家族が来られた日はひざ掛けを洗濯に出していたため掛けていなかった。</p> <p>また、臥床時に布団を1枚のみ掛けていた。</p> <p>③ タオルケットは、誤って別棟内の荷物に混じってしまい使用していなかった。</p> <p>④ 発言した職員は不明で、事実確認はできなかった。</p> <p>《対策・対応》</p> <p>①②について、ご家族に謝罪すると共に以下の件について確認し了解頂いた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 離床時は下着を含め3枚着用し、毛布生地のみひざ掛けを使用する。 ・ 臥床時は離床時と同様の格好とし、掛け物は布団、タオルケットの2枚で対応する。身体の冷感を確認した際は、室温調整や毛布を掛け対応し、また、手足に触れ冷感が確認された際は、衣類や寝具を追加する。 ・ タオルケットやひざ掛けを洗濯している際は、施設の物を代用する。 ・ ご家族の依頼や利用者に対する申し送り事項は、しっかりと伝達し所属職員で周知し対応する。 <p>③については、洗濯マニュアルに基づき対応する。</p>									

事業所	特別養護老人ホーム	受付番号	8	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 特養ホーム
苦情・相談・要望の内容 <p>① クッションが正しい位置になっておらず、足先がクッションの下に入っていることが何回か見られた。冬で掛け布団も多く掛けているうえ、さらにクッションの下敷きになっていて蒸れてしまい、水虫になった。</p> <p>② 背中に当てているクッションの入れ方がバラバラで、クッションを沢山入れている。ご飯の時は頭も上げるから身体が捻じれてしまう。また、左にばかり向いているのも捻じれるから右に向かせればいいのに。クッションは浅く入れればいい。</p> <p>③ 以前は職員からケアの変更時の相談や報告があり、お互いに意見が言えたが、今はそのような機会がない。</p>									
処理・対策の状況（事実確認、対応・対策） <p>《事実確認》</p> <p>① 両足尖足進行防止のため、足元のクッションを臥床時に使用していた。 右趾患部がジクジクし皮がむけていたため、ご家族の面会時に看護職員と確認し、ムレが原因と考えクッションは外した。</p> <p>② 窒息予防のため左側臥位は角度を付けたポジショニングにすることを共通にしていた。また、経管栄養時は角度を付け左側臥位のまま頭部20度ギャジアップしていた。 ご家族から、左側臥位でギャジアップすると体が捻じれるからやめて欲しいと介護チームに話があった。 その後、ご家族の意向に対して情報の共有が不十分であり、各職種間で統一したポジショニングを行っていなかった。</p> <p>③ ケア変更時等は、ご家族に報告や相談は行っていたが、十分なやりとりではなかった。</p> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ご家族に対し、下記について説明し了解を頂いた。 <p>① 右趾患部白癬の診断から完治までの対策として、靴下を履かずレッグウォーマーを着用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 尖足予防を目的に使用していたクッションは効果がなかったため、体位変換用として使用する。 <p>② 窒息予防のため、今まで通りの体位変換を実施すること、痰絡みの状況によっては普段よりも角度を付けて対応する。</p> <p>③ 以下の取り決めを行いご家族に相談、報告する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ケア変更時の相談、報告は担当介護士が随時行う。 白癬が完治するまでの診察結果については、担当看護師が随時行う。 拘縮の進行の有無等、ケアのモニタリングを3ヵ月毎に機能訓練指導員が行う。 									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	9	受付分類	照会	情報開示	無	受付経路	ご家族 → デイサービス
<p>苦情・相談・要望の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 迎への予定時間から30分以上経っているがいつ迎えに来てくれるのか。 <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お知らせした時間より早いお迎え時間の意向を受け時間変更をした。その際、一部変更のもれがあった。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ご家族から連絡を受け、お詫びするとともに経緯を説明しご理解頂いた。 <p>＜改善策＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 時間変更の際は、直ちに予定表を修正する。 ・ 送迎表作成時は、ダブルチェック体制をとり漏れ落ちを防止する。 									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	10	受付分類	相談	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 居宅介護支援
<p>苦情・相談・要望の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 今までお風呂上りに下肢のマッサージをしてもらっていたが、デイサービスの連絡帳やケアプランにも記載がなかった。変更があるのであれば事前に連絡し相談して欲しい。 <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> ケアプランにマッサージの記載はないが、デイサービスではご家族の依頼を受けマッサージを実施し、連絡ノートの機能訓練実施有無欄に「あり」を記しお知らせしていた。 デイサービスの計画書及びモニタリング報告書には下肢のマッサージ実施が記載されていた。 ご家族からの意向、デイサービスでの対応について、ケアマネージャーに報告していなかった。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> 下肢のマッサージについては継続していることをお伝えし、ケアプランに記載がなかったことについて謝罪した。以後について、変更事項がある場合は必ず相談することとし了解頂いた。 <p>＜改善策＞</p> <p>ケアマネージャー</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業所の計画書、モニタリング報告をしっかりと確認し、ケアプランとの相違がないかを確認する。 ケアプランの見直しが必要な場合は、事業所からも情報提供してもらう。 <p>デイサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> 通所介護計画書に基づいたサービス提供を行い、実施事項をしっかりと記録する。 サービスを提供し計画どおりに実施できなかった時、いつもと違う様子の時は口頭でお伝えする。 									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	11	受付分類	相談	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 居宅介護支援
苦情・相談・要望の内容 <ul style="list-style-type: none"> 職員に点眼の依頼をしたところ、「自分でするように。点眼すると上の人から怒られるので、できません。」と言われた。 本人は、自分で正確な点眼が困難なため点眼の支援を受けていたが、その日にできないと言われた理由が解らない。利用時の状況を教えて欲しい。 									
処理・対策の状況（事実確認、対応・対策） <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護職員に目薬支援の依頼があり、介護職員では対応ができないことを伝えたことで、ご本人に不信を抱かせてしまったと考えられる。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ご家族に経緯の説明とお詫びをし、ご理解頂いた。尚、ご本人は点眼支援を希望されず、以下の対応を行うことで了解頂いた。 <p>＜今後の対応＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ご本人の意向を尊重し、難儀な時は支援の申し入れを頂き対応する。 									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	12	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご本人 → デイサービス
苦情・相談・要望の内容 <ul style="list-style-type: none"> 利用者同士で金品のやり取りをしていた際、職員からデイサービスでは金品のやり取りはできないことの説明があった。その場が、他利用者もいる所であったため、他の利用者の方から「何かしたんじゃないか」と思われていないか心配になった。話の内容によって、場や周囲の状況を考慮し対応してもらいたい。 									
処理・対策の状況（事実確認、対応・対策） <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用中において、金品のやり取りは遠慮頂いていることを説明した。その際、お一人のご利用者は歩行し辛さがあり移動して頂くことは申し訳ないと判断し他の利用者のいる場所でお伝えした。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ご本人、ご家族に配慮に欠けた対応について謝罪すると共に事情説明しご理解頂いた。 <p>＜今後の対応＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 話をする際は、場所や他利用者等の配慮をした対応を行う。 									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	13	受付分類	照会	情報開示	無	受付経路	ご本人 → デイサービス
苦情・相談・要望の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・ 迎え時、従事した職員の対応についてご本人より、前回、歩いて待っていたら、「玄関で待っているように」と言われた。今日は職員から「今日は、歩いて車まで行きましょうか」と言われた。その際職員は、手を後ろに組んでいた。その時々によって職員の対応が違う。きちんと指導を受けているのか知りたい。転ぶのが一番怖いので同じ対応をしてもらいたい。 									
処理・対策の状況（事実確認、対応・対策） <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ご本人の意向確認を十分に行わないまま、職員の判断で対応したことで、心配を募らせた結果生じさせた。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ご本人に事実説明とお詫びをし、今後は意向を確認し、安全に移動できる方法を明確にし対応することで了解頂いた。 <p>＜今後の対応＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当日の利用者の体調確認やご本人の意向を確認しながら対応することを共有し周知した。 									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	14	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → デイサービス
苦情・相談・要望の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用日の迎えの時間が案内より15分位遅い時がある。色々と準備があるので来ないと苛立つ。 									
処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）									
《事実確認》 <ul style="list-style-type: none"> ・ 送迎の都合で到着時間が前後すること、10分前後の時間変更がある場合には事前に一報することをお伝えしていたが、案内時間を12分経過してしまった。 									
《対策・対応》 <ul style="list-style-type: none"> ・ ご家族に謝罪し、以後の対応を説明し、ご理解頂いた。 									
<対応策> <ul style="list-style-type: none"> ・ 時間どおりの到着は、他の利用者の送迎や気候の影響もあり難しいことから、現行どおり、案内時間と10分前後、差が生じる場合は電話連絡することを徹底する。 									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	15	受付分類	照会	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 居宅介護支援
-----	------------	------	----	------	----	------	---	------	--------------

苦情・相談・要望の内容

- ① デイサービスを利用したが「入浴なし」と書いてあった。自宅入浴が難しいためデイサービスの入浴を希望しているので、必ず風呂に入れて欲しい。『風呂』という言葉で入らなくなるので、何も言わず浴室へ連れて行ってほしい。また、本人の意向は聞かなくていい。
- ② 荷物の中に持たせたはずの衣類が入っていない。全てに記名しているのにどうなっているのか？

処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）

《事実確認》

- ①
 - ・ 入浴のお誘い時、必ず「入ってきた」「着替えてきた」と返答がある。関わる職員や時間を変え声がけすることで入浴頂いていた。
 - ・ 当日も、いつものような返答があったが、お気持ちを変えることができず、無理強いにより以降の利用に支障をきたすことを懸念し、ご本人の意向を尊重した。
- ②
 - ・ 当日鞆を開けた職員はいなかった。
 - ・ 当日の全利用者へ確認したが、混入がなく、衣類を見つけることができなかった。

《対策・対応》

<改善策>

- ① ご本人の意思を尊重した対応を継続する。但し、『風呂』という言葉は使わず、お誘いする。
 - ② 準備する担当職員は、確実な荷物準備を徹底する。仮に間違いがあった際は、気づいた職員が正す。
脱衣室内には浴室への案内時に荷物を持ち込む。自身で荷物管理が難しいご利用者を案内する際は、荷物を側に置かず別の場所で保管する。
上記について、事業所内で周知徹底する。
 - ・ ご家族へ謝罪及び事実説明を行い以後の対応を説明した。
- ①については、了承頂けたが、②については、ご家族から新たな衣類を購入頂き施設が代金をお支払いした。

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>苦情・相談・要望の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス利用後、ご自宅で右耳内から出血があった。翌日に受診した結果、耳垢を取りすぎ皮膚が剥がれ少しずつ出血したとの診断を受けた。 <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> 入浴後の整容時、ご本人に耳内掃除の意向確認し、綿棒を用い入口付近の掃除を行った。その際、痛みや出血なく耳垢もとれなかった。 当日の帰宅まで耳の痛みや出血の申し出はなかった。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ご本人ご家族に大変な思いをさせたことを謝罪した。 <p>＜再発防止策＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 耳周辺は入浴時に拭き取りを行う。 耳内は綿棒の頭部が入る程度の入り口のみとする。 									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	17	受付分類	その他	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 居宅介護支援
<p>苦情・相談・要望の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員から、連絡を受けたが、命令的口調で一方向的な雰囲気と話され嫌な気分になった。 <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用中に発熱され難儀感の訴えがあり、ご家族へ帰宅頂くことの説明をしご自宅へお送りした。 その際、受診を勧め、受診結果の連絡をお願いした。 電話の際、帰宅依頼を優先してしまい、ご家族の置かれている状況への配慮に欠けていた。また、緊張すると早口になる傾向から、ご家族には命令的で一方向的な雰囲気を与えてしまったと思われる。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ご利用者、ご家族との会話においては、早口にならないよう、また相手の心情を考慮し不快な思いをさせないよう十分注意し発言する。 自身（対応した職員）の口調が、命令的で一方向的な雰囲気と捉えられる傾向があるという自覚を持って仕事にあたる。 									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	18	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → デイサービス
苦情・相談・要望の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が「お盆のショートステイに行きたくない」と職員に話した。職員からは「親戚の人に手伝ってもらったりすれば、ショートステイに行かなくても大丈夫じゃないか？」と話があった。余計なことは言わないでもらいたい。 									
処理・対策の状況（事実確認、対応・対策） <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ デイサービス利用時にご利用者から「お盆に来る子が来れない。家族も外泊するため、ショートステイに行つて欲しいと言われた。」と話があった。話を受けた職員は「近くに面倒を見てくれる人がいるなら家族に相談してみてもどうか。」「心配事とかあったら相談してみたら？」と伝えた。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ご家族に謝罪し、今後、職員教育を徹底することを伝えご理解頂いた。 <p>＜再発防止策＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ご家族、ご利用者との会話は、個人の意見ではなく、事業所としての意見であることを自覚を持って発言する。 *会議の場で、事例を振り返った。 									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	19	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 居宅介護支援
苦情・相談・要望の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・ デイサービスしうんじの福祉車両が前方から来たので待っていたら、会釈をすることなくそのまま通り過ぎて行った。同様なことが続き不快な思いをした。今後このようなことがないように十分注意してもらいたい。 									
処理・対策の状況（事実確認、対応・対策） <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉車両が大きいことから、当方が端に寄り相手方を先に往来させることを基本としている。 ・ 相手車両が先に端に寄って頂いている時は、先行し会釈または手を上げ挨拶していた。 <p>*会釈しても相手に伝わっていなかったことも考えられる。</p> <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ これまでと同様に、当方の車両が道を空けることを基本とする。 ・ 相手方から道を譲って頂いた時は、走行スピードをゆるめ安全確認したうえで相手方に気持ちを込めてお礼の会釈をするなど丁寧な運転を心がける。 									

事業所	デイサービスセンター	受付番号	20	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → デイサービス
苦情・相談・要望の内容 <ul style="list-style-type: none"> 透析を長年しているため動脈硬化の症状が足に起こっていることを事前に知らせていたが、看護師から下肢に打撲痕が繰り返しみられているという話をされ、「私が叩いたと思われている」のではないかと不快な思いをした。 									
処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）									
《事実確認》 <ul style="list-style-type: none"> 利用のたびに打撲痕が繰り返しみられたので、移乗の際に足が何かにぶつかり打撲痕が発生したと考え、移乗の際のスライドボードの使用の提案を行った。 									
《対策・対応》 <ul style="list-style-type: none"> 管理者と看護師が不快な思いを抱かせてしまったこととお詫びし、誤解であったことをご理解頂いた。 									

事業所	ホームヘルプ	受付番号	21	受付分類	相談	情報開示	無	受付経路	ご家族 → ホームヘルプ
-----	--------	------	----	------	----	------	---	------	--------------

苦情・相談・要望の内容

- ・ 本人から「昨日来たヘルパーは手を洗わずに料理した。不快な人なのであと来て欲しくない。」と言っていると、家族から相談があった。

処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）

《事実確認》

- ・ 当日従事した職員は、洗面所で手洗いを済ませサービスを行った。
- ・ 以前に、他事業所のヘルパーが手を洗わずに料理をして不快な思いをしたことがあった。
- ・ 娘様から最近物忘れや思い違い、思い込も強くなってきていると話があった。
- * 以上のことから、以前に不快な思いをした他事業所のヘルパーと取り違えて苦情を言っていると考えられる。

《対策・対応》

- ・ 管理者から人違いであることを説明し、他に気になることを確認したが特になかった。ご本人の了解のもと、再度紹介とサービス評価を含め、後日、同行訪問させて頂いた。その際、「良く似ているけど違う人なんだね。」とご本人より話があり、今後訪問させて頂いても差し支えないことので了承を頂いた。

<再発防止策>

- ・ サービス前の挨拶後、手洗いすることを伝えてからサービスにあたる。
 - ・ 前利用の事業所に対し不快な思いをされたことの留意事項を再度確認しサービスにあたる。
- 以上について、事業所内で共通にし周知徹底した。

事業所	居宅介護支援	受付番号	22	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 居宅介護支援
<p>苦情・相談・要望の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 多忙のため、今月の訪問は無理であると伝えたにもかかわらず、何度も連絡をもらい迷惑した。 ・ 制度上であっても、家族の都合であれば訪問はしなくても許されるのではないか。 <p>処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）</p> <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事前にキーパーソン（長女）が多忙となる情報を得ていたが、その時期が早まり訪問の日程調整の連絡がとれずにいた。 ・ 今月の『訪問は中止でお願いします』と記されものがデイサービス伝いで届いたが、担当者に届くまでにタイムラグがあった。 ・ 事業者として減算要項となる事はできないため、その後数回連絡したがつながらず、結果キーパーソンの夫に訪問依頼し承諾を得た。その後、キーパーソンから訪問の日程の連絡を受けた。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 謝罪を行い、連絡の付きやすい時間帯を確認し、今後はその時間帯に直接携帯電話へ連絡する約束をした。 									

事業所	居宅介護支援	受付番号	23	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 居宅介護支援
-----	--------	------	----	------	----	------	---	------	--------------

苦情・相談・要望の内容

- ・ ご家族（長男）より、以下の話があった。
- ① 次女から、「担当が変わり電話をしたが取り合ってくれなかった。」と連絡があった。
前担当が話し合いの場を設けてくれたが、その際、担当が変わったとの話は聞いていない。引き継ぎは行っているのだろうか。
- ② 話し合いの場で、『長女がすべてやるのであれば』ということで私（長男）と次女は了解したが、その場の話し合いと違うことを長女がやっている。
 - i 脳外科受診は長女が担うと約束したが、一度も連れていっていない。
 - ii 誰もいない家に一人で泊ませた。
* 医師から『一人暮らしは出来ない。』と説明があったのに、一人で過ごしている時に何かあった場合、誰が責任をとれるのか。
 - iii ショートステイに泊まりっぱなしということも聞いていない。
 - iv 一か月足らずしか経っていないが『面倒をみきれない』と言うのであれば、自分達が面倒をみるのに、その話もない。
- ③ 次女が『自宅泊』について現担当に問い合わせたところ「兄妹で話合っ決めて」と言われ以前の話し合いの時と違う。

処理・対策の状況（事実確認、対応・対策）

《事実確認》

- ① 担当が不在時、現担当が対応させて頂くことについてはキーパーソンの長女に伝えたが、他の兄妹には伝えていなかった。
- ② 一人で自宅に泊って頂いたことについては、ご本人が「長女宅には居たくない、家に帰る。」と強い希望があり説明したが気持ちが変わらなかつたため、1日だけの約束で泊まって頂いた。また、ショートステイに泊まりっぱなしという事実はない。
長女がすべて担うという約束については把握していなかった。
- ③ 次女に経緯を説明したところ「今後は本人を夜だけ家に帰し日中は長女の家でみて行く事でよいのか？」と質問があり「ケアマネジャーの判断で決めることではなく、ご本人、ご家族がよいとなればそれでもよいのではないか」と返事をした。

《対策・対応》

- ・ ご本人とご兄妹3人と担当で今後について相談した。
- ① 長女は今後、ご本人にいっさいかわからない。
- ② キーパーソンは長女から次女に戻す。
- ③ 現在建設中の病院の案内が届いたらご家族に情報提供する。
- ④ 独居であることから特例として特養入所の申請を行い市の判断を仰ぐ。
- ・ 担当から説明が不十分だったり不用意な発言で不快な思いをさせたことや安易に泊まりに行く事を了承したことについて謝罪した。
今後、前担当が休みに入った後は、このまま継続し担当することの了解を頂いた。

事業所	居宅介護支援	受付番号	24	受付分類	苦情	情報開示	無	受付経路	ご家族 → 居宅介護支援
苦情・相談・要望の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・ 担当が変更となったが、以下のことが引き継ぎされているのか？という問い合わせがあった。 ① ショートステイの予定について、前担当は訪問の予約時に利用日の確認があった。 ② ショートステイを休む時はデイサービスに予定を組んでいた。 ③ 訪問は毎月月末と決めているのか？ 									
処理・対策の状況（事実確認、対応・対策） <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 前任者から訪問の予約時にショートステイの変更を確認する引き継ぎはなかった。 ② ショートステイ、デイサービスの利用日の引き継ぎは受けていた。 ③ 前担当は月の中旬の訪問が多かった。 <p>《対策・対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 前担当から引き継ぎはなされていたが、対応が不十分で不安を与えてしまったことについて謝罪し以下のことを了解頂いた。 ① 訪問の予約をする時に、次月のショートステイの変更の有無を確認する。 尚、訪問後に変更する場合はご家族より連絡を頂く。 ② ショートステイ利用日の変更などで月曜日がショートステイ利用日でない時は、デイサービスの利用で調整する。 ③ 以後の訪問は20日までに訪問する。 									

事業所	居宅介護支援	受付番号	25	受付分類	相談	情報開示	無	受付経路	ご本人 → 居宅介護支援
苦情・相談・要望の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・ サービス利用について、ご本人の意向を確認した際、以下の申し出を受けた。 ① ショートステイ利用時、個室が利用できないことを伝えたところ、個室以外は利用しない。 ② リハビリのためにショートステイの利用を勧めたが、それでも利用しない。 ③ ショートステイを利用せずデイサービス利用に変更する提案をしたところ、「以前から人を見下した態度であんたのことは気に入らなかった」と強い口調だった。 									
処理・対策の状況（事実確認、対応・対策） <p>《事実確認》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個室以外は、ショートステイは利用したくないというご本人の意向を伺っていたにもかかわらず、ショートステイを利用してもらいたいという気持ちが優先してしまい、ご利用者の心情への配慮に欠け次々と話をすすめてしまった。 <p>《対策・対応》</p> <p><改善策></p> <ul style="list-style-type: none"> ① ご利用者の意向を汲み取り、ご利用者の立場で話をする。 ② ご利用者がサービスを利用する目的及びどういう状況であれば気持ちよく利用頂けるか考え関わっていく。 ・ ご本人に謝罪し、今後も担当させて頂くことを了解頂いた。 									