

第 3 号報告

その他の報告

平成 2 6 年度苦情に関する報告

資 料

平成26年度 苦情等に関する報告

特別養護老人ホームみどりの丘

1. 平成26年4月29日

- (1) 内容 ご家族より、ももひきを履いてなかった為職員へ質問をすると「ご家族に確認しようと思っていました」と返答された。履き忘れた等の返答が欲しかった。
- (2) 原因 対応職員に確認するも、そのような発言はしていないと。職員の挨拶や関わりが希薄に感じた。堅苦しくなく家族のように関わってほしかった。
- (3) 対応 ①ご家族へ謝罪する。
②ご本人や気温に合わせて、衣類調整を確実に行っていく。
③面会時、明るく元気に笑顔で関わっていく。日々の生活の様子をお伝える。

2. 平成26年5月7日

- (1) 内容 転倒による骨折後、ご家族より
 - ①「これは事故です。施設長の謝罪があってもいいと思います。」
 - ②「飲みこみが悪いのを直してほしい」
 - ③「ちょこまか歩く人は施設にいけない。」“歳なので骨折するのは仕方ない”と言われた。」そのような事は言っていないが「私はそう受け取りました」と。
 - ④骨折後の対応に疑問を感じる。組織として程度が低いのではないかと。このまま寝たきりになって死ぬのを待つことになる。この気持ちはずっと残ります。
- (2) 原因 転倒した事と、その際の施設側の対応についての不満。日々のケアについても不満が蓄積していた。
- (3) 対応 ①後日面会時に謝罪しようとするも「今はそういう気持ちではないので手紙を書きます」と話し合いの場は持たず。
②③④担当学会議の日程調整するが、申出人であるご家族には出席していただかず。後日、要望等記載された手紙を受け取る。返答は書面だと希望あり。
ケアプランと質問の返答をまとめた書類をお渡しする。

3. 平成26年5月8日

- (1) 内容 ショートステイ利用者ご家族より、「本人が“最近職員の対応が冷たい”と言っている。利用のたびに落ち込んで帰ってくるから心配」
- (2) 原因 状況を確認するが、具体的な内容については発言を避けられる。
- (3) 対応 日常の声掛けや本人への態度について対応を改める旨をミーティングで周知。

4. 平成26年12月4日

- (1) 内容 一部の職員のご家族対応について、挨拶しても返事がなかったり、避けられているように感じると話しあり。
- (2) 原因 職員より、そのような態度はとってないを確認する。
- (3) 対応 上記の訴えのように受け取られたことについては大変申し訳ないと謝罪。再発防止に努めることお話しする。

平成26年度苦情に関する報告

みどりの丘デイサービスセンター

平成26年10月16日

- ケアマネより 訪問した際家族から送迎の方法について確認された
- 原因 ①送迎車を玄関前に止めるとき、逆向き駐車をして、利用者をわざわざ車道側を歩かせるのはいかがなものか
- ①送迎の順番から本来であれば、玄関前に普通に駐車できるはずが、曲がる道を間違え利用者宅を通り過ぎるのもへんかと思い逆向きに駐車した
- 対応 ②利用者の歩行はしっかりしているので職員の誘導で問題ないと判断した
- ①家族に謝罪し、今後の送迎は玄関前にふつうに駐車するように伝える
- ②職員に対し送迎マニュアルを使い安全運転と駐車の方法を徹底させる

平成26年11月16日

- 内容 上記と同じ家族より
- 原因 ①送迎車がいったん玄関前を通り過ぎバックで戻ってきた
- ②利用者が玄関前に出ているので轢かれるのではないかと心配した
- ①行き過ぎたので戻った
- ②利用者が玄関前に出てるのを確認できていなかった
- 対応 ①職員に理由を聞き、家族に説明謝罪する
- ②再度安全運転について職員と話し合いじよすも一緒に安全確認する事が必要であり運転手一人の判断で送迎しないこと、行き過ぎたり、間違った場合は再度やり直す事を確認した。

平成26年度苦情に関する報告

ヘルパーステーションふあいと

平成26年9月17日

内容	担当ケアマネより ①担当ヘルパーの作る料理が口に合わない 人柄はとてもしっかりするので申し訳ないが調理支援の際の派遣は見合せてほしい
原因	①食材の切り方、火の通し方が自分の好みと合わない。
対応	①担当ヘルパーの変更

平成26年10月3日

内容	ケアマネを通して、相談したいと申し出る ①感染症を持っているので、犬を飼っている人がヘルパーとして訪問されるのは抵抗がある
原因	①ヘルパーが犬を飼っていることをケア中に話した
対応	①担当ヘルパーの変更

平成 26 年度 苦情に関する報告

リハビリデイサービス ふあいと

日時 平成 26 年 8 月 21 日

内容 ①利用者 A 氏より、歩行状態の悪い利用者の席を確保するために勝手に席を替えないで欲しい。ここに来てから 8 回も替えられている。勝手に替えられたら大事にされている気がしない。足が悪いのは皆、同じではないか。

②後日、自分の席にまた違う人が座っている。自分の席に座って B 氏と C 氏が将棋をしているのが嫌だ。自分は将棋が好きではないし、隣で楽しめると不快である。

原因 ①事前に説明なく席を替え、説明が遅れてしまった。

② A 氏が静養している間に B 氏が、席が空いていたので移動し、C 氏と将棋をする。静養室から戻ってきた際、自席がとられたと勘違いされる。

対処 ①今後は勝手に席を替えないようにするよう、職員間で徹底し、席を替える場合は事前に直接本人に話し、了承を得るようにする。

②将棋をする方に対しテーブルを用意出来ない時もあるため、昼食後、昼寝をする方に承諾を得て静養中に B 氏 C 氏を誘導し、向かい合って将棋が出来るように対応することとする。

日時 平成 27 年 2 月 10 日

内容 ①勝手に写真を撮られしかも目だけの写真を撮られた。その撮った写真を見せられ消去してほしいと訴えたと、大笑いされた。

原因 ①2 月の誕生者だったため、本人に承諾を貰い写真を撮る。写した写真はその場で本人に確認してもらった。後日本人より写真を撮った職員へ電話。「なぜ、昨日写真を撮ったのか」「消して欲しい」と話あり。2 月の誕生者だったため撮った旨を伝え、謝罪し、写真を消去する。

本人に説明し写真を撮ったが、耳が悪かったせいか相手に意図が伝わっていなかった。笑ったのも定かではないが、良く撮れていますねと笑いながら話したのかもしれない。その事が原因と思われる。

対処 ①事情を説明し誤解を与えてしまったことに対し謝罪するがおさまらず。目だけの写真を撮ったことは勘違いということを説明するが、本人に写真をデーター消去するように言われ、なかなか誤解を解けず。後日、サーバーに写真が残っており、それを見せると誤解であったことを理解して頂ける。しかし、一度大事になってしまったことがわだかまりとなり、利用休止の申し出をされる結果となった。

平成 26 年度苦情等に関する報告

みどりの丘指定居宅介護事業所

平成 26 年 12 月 18 日、19 日

- (1) 内容 家族より。12 月 18 日の訪問時に「私は毎日入浴しているのに、夫同様不潔に
していないかと入浴回数を聞かれた。」
12 月 19 日の訪問時に「福祉用具担当者の前で夫の便失禁の話をした。」
以下、苦情に対する対応経緯。
12 月 25 日 14 時、ヘルパーステーションふあいとによる夫の入浴介助時に本人
から上記の苦情を口頭にて伝えられる。
担当ヘルパーが担当ケアマネに報告する同意を得、同日報告を受ける。
12 月 26 日謝罪させていただきたく、年末の挨拶兼ね事前連絡を入れ自宅訪問。
本人と会う事できず、夫に謝罪し本人に伝え頂くようお願いし、来年改めて謝
罪することとなる。
1 月 13 日、ヘルパーステーションふあいとサービス訪問担当から、本人が書いた
担当 CM 宛の手紙を受け取る。
内容は CM 変更希望。同日、管理者に報告する。
- (2) 原因 ①家族に対する羞恥心等への配慮の欠如。
②家族との信頼関係構築の失敗。
- (3) 対応 ①上記の報告を受け、管理者がヘルパーステーションふあいと担当者と
新担当者について相談する。
②管理者より謝罪と今後の対応について説明を実施。
③家族から新担当変更に対する了承を得る。
④担当変更後は苦情等もなく、通常通りの支援を行っている。