

平成27年度 苦情等に関する報告

1. 平成27年9月4日

- (1) 内容 入居者より「他入居者から衣類をもらった。その後、規則のため職員に預かってもらったが、元の持ち主は職員から返してもらっていないと言っている。どういうことか。」
- (2) 原因 職員がお預かりした衣類は持ち主の入居者に返却している。その事を忘れてしまい「返してもらっていない」と話された様子。
- (3) 対応 ①入居者同士の物などのやりとり、貸し借りはホームの規則としてできないこと入居者にご家族に話していること説明。
③もらった衣類について、こちらが預かったものは、本人に返している。本人がそのことを忘れて、もらっていないと言うこともあるので、ご理解いただきたいことを話す。

2. 平成27年9月24日

- (1) 内容 ショートステイ利用後、家族より
①利用中は肘掛け椅子に座らせてほしいとお願いしていた。お迎えの際ソファに座っており、姿勢も崩れていた。
②利用後、歩行状態が悪くなっている。
- (2) 原因 以前、利用した際に肘掛け椅子から立ち上がって転倒あり。転倒予防のため、食事以外はソファにて対応していた。家族への説明が不足していた。
- (3) 対応 ①ショートステイ利用時の対応について、改めて説明。
②お迎えの際に、姿勢が崩れたままになっていたことについて謝罪する。

3. 平成28年2月17日

- (1) 内容 入居者より「持ち物を持っていってしまう人がいるので、警察に届けて泥棒を捕まえてもらおうと思っている。」
- (2) 原因 家族面会時、お菓子を居室に置いて帰られる。喉つまりの危険性など有るため、施設管理となること説明し、職員にてお預かりするが、本人は納得できていなかった。
- (3) 対応 お菓子をお預かりする理由について改めて説明し、本人より了承を得る。

4. 平成28年2月24日

- (1) 内容 入居者より「入居者○さんの事が心配で、会話の中で正しくない事を話した時に、わかってもらえるように○さんに説明しているが、職員からそれは行わないで欲しいと言われた。」
- (2) 原因 長時間の会話による○さんの疲労感あり。会話の中での混乱もあったため、一定の距離を置いていただくことを意図してお願いした経緯があった。本人は納得できていなかった様子。
- (3) 対応 ○さんがお休みできる時間を設け、本人とお話しできる時間帯と場所を決めさせていただく。

5. 平成28年2月24日

- (1) 内容 ショートステイ利用者より
①「右側に掴まる所があるトイレに連れて行って欲しいと頼んだが、違う所へ連れて行かれた。」
②「尿が中々出ないからといってお腹を押された。」
- (2) 原因 片麻痺がある方への介助方法に誤った認識があった。また、排尿が出にくい方への腹部マッサージを本人に了承を得ずに行なってしまった。
- (3) 対応 誤った認識のまま、自己判断で介助を行わない。同様のことを繰り返さないよう本人及び家族への謝罪をする。

6. 平成28年2月26日

- (1) 内容 入居者より、「食事を下膳してもらった時に職員にオムツ交換を頼んだが、無視して部屋を出て行かれた。」
- (2) 原因 職員は返事をして部屋を出たが、本人には聞こえておらず無視されたと思わせてしまった。少し待っていただくつもりが、他の業務に時間がかかってしまい、すぐに対応することができなかった。
- (3) 対応 入居者に伝わる返事をしなかったこと、すぐにオムツ交換ができなかったことで不快に感じさせてしまったことについて謝罪する。

7. 平成28年3月15日

- (1) 内容 「義歯を自宅に忘れている」と外泊より戻られた翌日に家族から連絡あり。口腔ケアに介助が必要な方であるが、なぜ義歯の確認がされていないのか。管理方法について教えて欲しいと家族よりお話あり。
- (2) 原因 口腔ケアの際に義歯の確認漏れがあった。また、管理方法についても家族と職員の認識に違いがあった。
- (3) 対応 義歯管理方法について家族と話し合う。認識に相違がないよう連絡ノートで共有することになる。

平成27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27年7月15日

ホールご意見ボックスより
職員の配慮が足りていない
介護は基本的に優しさがあり、相手に共感でき、なんでも相談できる人目指すべきである。もっと基本を勉強したほうがいい。

原因 自分のしたいことを否定されたため、投書したと思われる
(片麻痺、杖歩行で歩行が不安定なため、歩行は付き添わせてもらう。階段昇降は一人で始めず、声をかけて職員と一緒にする。一人で玄関から出ていけない等)

対応 無記名のため(記入者はだれかを知っている)回答書を掲示した。
数か月後本人より、投書したけど回答がないと訴えがあったため、提示したこととその場所を示した。
その後何も言わず利用を続けられている。

平成 27 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 27 年 8 月 21 日

内容 ① A 介護職員に対して、空き時間で他の利用者と長く話しているのに自分の所には声掛けがない。その事に対して A 職員に嫌みを言ったとのこと。その後、話しかけても返事がない。送迎時も会話がない。送迎の職員を変更してほしい。

② 送迎時いつもは助手席であったが、突然後部座席に移されてしまい憤慨した。

原因 ① 送迎時職員から話しかけたが、返答はなかった。職員としては話しかけるのが気まずくなり声をかけづらくなっていた。

② 送迎時、後部座席に乗りづらい方がいたので席を変えてしまった。

対処 ① 送迎時の職員の変更。職員も話しかけるので利用者にも受け入れて頂くよう話す。本人からは、すぐには難しいが、時間が経てば又会話できるようになるかもと話される。

② どうしても後部座席に乗車できない方もいるので協力をお願いします。何もいわず席を変更してしまったこともあり、今後は事前に伝えることにする。

日時 平成 28 年 3 月 11 日

内容 ① 看護師にいきなり後ろから大声で声をかけられる。質問をしても黙り込んでなにも言わない。看護師なのに健康に関することを相談出来ない。主任、看護師が後ろから見つめてくる。側に来るとストレスが溜まる。

原因 ① 本人の思い違いからと思われる。

対処 ① 以前より訴えが継続していた。事実か確認したがその様なことはなかったが、その様に思われぬよう施設としては対応を考え接していた。それでも本人からは改善されていないとのことであったので話し合いの機会をもつこととした。ケアマネジャー、センター長、主任、相談員、看護師で話し合いをおこなう。

施設側からの説明として、後ろから睨むこともなく、なるべく後ろに行かない等対応はしていたが説明に納得がいかず、今も後ろから睨まれると話される。

施設としてはこれ以上の対応は出来なく、本人の精神面、そして信頼を頂けないようであれば当施設での利用は難しいのではと問いかける。

本人の結論は「利用はやめない」。今日の話し合いについては「一晩ゆっくり考えたい」と希望する。心残りはないか何度か確認したが「一晩考える」と返答したため看護師、主任を交えての話し合いは終了。

その後もケアマネにはあの話は尻切れトンボだと訴えは続いている様子である。