

平成28年度 苦情報告

【法人】

発生日	申し出人	分類／内容	原因／対応／結果
H29.3.16	匿名	<p>スタッフのモラル、施設への信頼に関わる事項</p> <p>① 15時30分頃法人事務所に電話があり、子飼商店街交差点付近で、法人の軽自動車が無理矢理、割り込んできた。利用者を乗せていたのが分かったので、あわてて譲ったが、反対車線も渋滞させていた。</p>	<p>後日、朝の朝礼時に各事業所に対して安全運転管理者から運転のマナーについて話をし、全職員に対して注意を促した。</p>

【ライトホーム】

発生日	申し出人	分類／内容	原因／対応／結果
H28.7.15	入居者様(97歳)とご長男様	<p>ケアの内容に関わる事項及び、個人の思考・選択に関わる事項</p> <p>① 入居者のご長男様より、ご本人様と男性入居者様の折り合いが悪く、食堂にて口論になっている。母に何かされないか心配。トラブル回避の為、何とかしてほしい。</p>	<p>元々の原因は、男性トイレが空いていない際に女性トイレを使っていたことに対するの事であり、男性入居者様は、認知症もあるため、認識出来ず大声を出してしまわれた経緯あり口論となった。</p> <p>同じ通りの居室であったため、顔を合わせる機会も多い事が予測され、男性入居者様の承諾を得て、職員の見守りが出来る別棟に移動して頂いた。ご本人様より「居室替えをしてくれたので、安心した」との言葉を頂く。</p>
H28.8.9	入居者様(97歳)とご長男様	<p>ケアの内容にかかわる事及び、その他事項</p> <p>① 母親が周囲に気を使って生活している。</p> <p>② 職員の言葉遣い、血圧を測る際に気遣いの言葉かけがないなど職員の質を上げてほしい。</p> <p>③ 専門職（社会福祉士）としてどうにかしてほしい。</p>	<p>ご本人様は、慢性心不全の疾病がある方で、母親を気遣っての申し出であることと、職員の御家族様への気遣い、コミュニケーション不足があげられ、傾聴後に謝罪行う。</p> <p>①②③について、ご長男様も心疾患をお持ちの方であり、体調が優れないこともあるため、都度体調、話を伺い、職員の接遇、勉強会を行い、ケアの質の向上を図っている。</p>
H28.9.4	入居者様(97歳)とご長男様	<p>財産管理、遺産、遺言等及び、その他事項</p> <p>① 年金、恩給の通知書は届いているのか問い合わせあり。</p> <p>② 第3者に申立をしたいが、第3者の窓口の記載がない。</p> <p>③ ライトホーム便り（カレンダー）をも</p>	<p>① 年金の通知書は、基本的にはご本人様にお渡ししているが、重要書類として預かっていた経緯もあり、確認不足を謝罪し、今後は、受取書を作成していく旨お伝えする。</p> <p>② 重要事項説明書に記載している旨お伝えし、確認していただく。第3者への申</p>

		<p>らったが、日にちが経ちすぎている。</p> <p>④優しくない言葉を発する職員がいる。</p>	<p>出に対しては具体的に要望がなく様子を見ている。</p> <p>③カンダ-の予定を楽しみにされており、心情をくみ取れず、遅れた事も合わせて謝罪し、次回からは、出来上がったら即お渡しするようにしている。</p> <p>④9月7日の職員会議では、半年前に職員の意識調査(言葉遣い、態度について)アンケートを実施した資料を踏まえて、接遇面、権利擁護面での勉強会を行い、職員一同共有した。</p>
H29.2.2	入居者様(97歳)のご長男様	<p>ケアの内容に関わる事項及び、その他事項</p> <p>①費用徴収算定に必要な書類の説明に何うと苛々した表情になり、説明した職員に対して理不尽な言葉(あんたは人間以下だ。首になるかもしれない等)を発せられ、具体的な改善については確認できていない。</p>	<p>①対応を行った職員が、以前書類関係での確認不足があったことを思い出されたのか、施設側の改善策に対して、満足はされていない様子が考えられる。</p> <p>具体的にどのようにされたいのか、どのように改善したらよいのか話し合いにはならない傾向があり、継続してご家族様に意向を伺っていく。</p>
H29.2.7	入居者様(97歳)のご長男様	<p>ケアの内容に関わる事項及び、その他事項</p> <p>①入居者様の血圧上昇、食欲不振、体調が優れず、受診を促しに何うと座位をとれる状況ではなく、車に揺られると痛みがでてくる。薬の件で、ここは、職員の伝達になっていない。などの申出がある。</p>	<p>①受診に関しては、その日は受診せず、様子を見る。薬の件で不審がっておられた点は、成分は変わらなかったが、薬局の事情で1錠と1/2錠が同量のmg数だったことが後で分かり、その確認は行っていたが、ご長男様には伝達できていなかった経緯あり、謝罪する。</p> <p>2月27日にかかりつけ医院を受診し、坐骨の痛みから血圧上昇が考えられ、整形外科への受診を勧められた。整形外科受診は、負担が少ないように公用車にて受診介助行い、安心された。今後も申出については、一つずつ伺いながら、対応させて頂く。</p>

苦情申し出の5件は、同一家族である。いかに日頃からの状態報告を行い、コミュニケーションをとり、信頼関係を作っていくかが大切である。未だ、未解決に終わっていることもあるため、施設側で出来る事を明確化し、取り組んでいく。

【リデルホーム黒髪】

発生日	申し出人	分類/内容	原因/対応/結果
H28.5.23	本人 ショートステイ	ケアに関わる事項 「(朝食時の)食前・食後の薬を飲ませてもらえなかった。」と話される。	朝食時、配膳担当者、下膳担当者による内服確認が怠っていた。また、食前薬の有無についても把握できていない職員がいた。内服薬の内容、内服時間(前・後)

		忘れず飲ませて欲しいとの申し出。	について再度確認を行い、食前後の内服確認を本人へ行う。確認後、確認したことを職員へ報告するよう（全入居者）徹底する。本人、ご家族へ二度とこの様な事がないよう謝罪し、改善策について説明させて頂く。「わかりました。よろしくお願ひします。」とのお言葉。
H28.6.22	奥様 入居者	ケアに関わる事項 居室洗面所に置いてあるコップとガーグルベースの底に茶渋の汚れがついていた。「毎日使用するものなので清潔にして欲しいとの要望。」	口腔ケアで紅茶を使用していることから、特に茶渋がつきやすい事、直接口にするものであり洗浄には注意をはらうべきものであることをお伝え謝罪を行う。使用するたびに洗浄を行い、清潔な物での口腔ケアを徹底する旨お伝えし、了承される。
H28.10.31	奥様 ショートステイ	ケアに関わる事項 「本人が、他施設に行きたい。」と言っている。理由を聞くと、入浴の際湯船に入れてもらえないからとの事。 なぜ、湯船に入れてもらえないのかとの申し出。	入浴時の対応について、職員へ確認する。意思疎通図れるため、入浴時シャワー浴か、湯船に入るか、必ず本人へ確認を取っているとの事。体調次第では本人より、シャワー浴の希望があるとの事。 謝罪を行い、その旨奥様へ伝える。「そうでしたか。ショートステイに行きたくない（自宅で過ごしたい）からそう話したのかも知れませんね。」との返事。今後は、入浴時の状況を送迎時報告することをお伝え了承される。
H28.11.26	息子様 入居者	ケアに関わる事項 「入浴時、本人は湯船に入りたかったが、「お湯の中で便が出たら他の人が困ります」と言われたことに腹を立てています。本人の希望どうり入浴させてほしい。」との事。 (人工肛門増設されている)	謝罪おこなう。通常、パウチ装着のまま入浴、また、最後の入浴時はパウチを外し入浴を行っているが、担当した職員が対応を十分理解しておらず、そのような言動で嫌な思いをさせてしまったことを本人、息子様へ謝罪する。 「ご迷惑をお掛けしますが、よろしくお願ひします。」とのお言葉。
H29.2.13	長女様 ショートステイ	ケアに関わる事項 「持参しているゼリーを食べさせてもらえなかったと父が言っています。必ず食べさせて下さい。」との申し出。	担当職員へ確認する。「帰る前に食べたい。」と本人の希望を聞いていたが、他の介助を行っているうちに忘れてしまい摂取出来ていなかったとの事。 謝罪し、今後このようなことが無いように、本人の望みに沿った支援を行う事をお伝えする。「よろしくお願ひします。」とのお言葉。

苦情内容として、全て「ケアに関わる事項」であった。特にショートステイ利用者からの苦情は、介護力不足である。入居者の方と違い利用者本人、ご家族とのコミュニケーションを図り互いに関係づくりが出来ていない状態での受け入れによる、コミュニケーション不足が招いた苦情であると考えられる。

サービス利用前のコミュニケーションによる情報収集、担当ケアマネとの連携強化に努める。

【リデルホーム龍田】

発生日	申し出人	分類／内容	原因／対応／結果
H28.4.13	長女様 入居者	ケアに関わる事項 「ミキサー食になってから母は、『ご飯は食べてない。あれはのりだもん。』と言います。私が持参したおやつは、小さく刻むと歯が無くても母は食べれます。献立によって、刻んで食べるような工夫をしてほしい。食事に対しての配慮をして欲しい。」との要望。	担当職員より、食事摂取量が減少傾向であった為、ミキサー食へ変更し様子を見ていたとの事。しかし、その説明がご家族へ出来ていなかった事、また、全ての食べ物をミキサー食へ変更するのではなく、日頃、硬い物は吐き出す状態である事を踏まえ、本人に合う形状での食事提供の工夫が出来ていなかった事お伝えし謝罪行う。 刻むと食べれる物、刻んでも吐き出される物など記録し、食事の工夫を行っていくこと、摂取状況も報告する旨お伝えする。 長女様より「手間だけどよろしく願います。」とのお言葉。
H28.4.13	長女様 入居者	ケアに関わる事項 「いつ面会に来ててもペーパー加湿に水が補充されてない。補給して下さい。」との申し出。	加湿器への補充は出来ているが、窓に設置しているペーパー加湿への水補充までの意識が薄く出来ていなかったことを謝罪する。離床・臥床時には加湿器、ペーパー加湿両方確認、また、昼食時の離床時は加湿器洗浄と水の補充を行うことを徹底する旨お伝えする。 「よろしく願います。」とのお言葉。
H29.2.18	長女様 入居者	ケアに関わる事項 「食後、手のひら、洋服の袖口が汚れたまま。ズボンも他の人の物を着せてある。ズボンはきれいに履かせてほしい。職員は私（長女様）より先に気づくべき。」との申し出。	それぞれに対して確認行う。全て、確認不足から招いた内容であり、今後二度と無いよう徹底する旨お伝えする。 ご家族より「お世話になっているから、言いにくい。その点も分かってほしい。」との事。充分、ご家族のお気持ちも受け止め再度、謝罪する。 「よろしく願います。」とのお言葉。

苦情内容として全て、ケアに関わる事項であった。ご家族からの申出については、介護力不足、気づきの視点不足が要因として考えられる。ご家族がどのような思いで、施設入居を決断されているのか、また、どんな思いで面会に来園されているのかという、ご家族の支援に対して不足していると感じられた苦情であった。

ご家族への支援は、入居者支援同様、重要なケアである事を意識し努めていきたい。

【ノットホーム】

発生日	申し出人	分類／内容	原因／対応／結果
H28.6.2	次女様	ケアに関わる事項 爪切りをお願いしたのにされてない。お菓子を1日1個とお願いしたのにされてない。	引き継ぎや申し送りが不十分であったこと謝罪し、引き継ぎや申し送りの徹底をはかり、お菓子は家人持参時に日付けを記入することとする。

		どうしてか教えてほしいとの申し出。	「こまかいことを言ってすみません。どうぞよろしくお願ひします。」との言葉がある。
H29.2.9	妻様	ケアに関わる事項 本人が歯の治療中で歯に被せ物をしてしたが、職員が義歯を外した際にその被せ物が一緒に外れたのに気付かず、義歯を入れたコップの中に入っているのを家族が見つける。外れていることに職員が気付かず、家族への報告がないことに関して苦情がある。	歯の治療中であったことは把握できていたが、義歯の洗浄時に被せ物が外れたことに気づかなかった。外れる可能性があるとの認識がなく、注意が散漫であった。そのため、他の職員にも伝わらず、ご迷惑をおかけしたことを謝罪する。 「誰が悪いということではない。いつもと違うことがあった場合は教えてほしい。」との言葉がある。

【グループホーム カムさあ】

発生日	申し出人	分類／内容	原因／対応／結果
H28.10.1	Aさん	病院に連れていってもらえない	原因：症状がある時に受診を希望されるが、症状に対して処方があるため、受診しなかったことが原因 対応：症状発生時、お話を聞き、ご理解いただけるまで説明を重ね、理解を求める 結果：その場の理解でもあるため、毎日を充実して過ごしてもらえよう日中の活動を増やす

【ヘルパー】

発生日	申し出人	分類／内容	原因／対応／結果
平成29年3月	H氏娘様 (別居)	料理に対するクレーム	「人参が嫌いな母の為にみじんきりにしてほしいとお願いをしているのに刻み方が足りない。」との苦情がありました。 調理の際ににんじんの大きさをご本人様に確認しており、好き嫌いの摂取までの責任はとれないこと。本人様が認知症ではないことから、あくまで本人様に確認をしながら調理を行うことを娘様に直接お話ししました。 介護等の疲れもあり、不満をヘルパーに向けられたようなところもあり、今後も娘様との良好な関係性を保ちながらサービスを継続したいと思ひます