

## 平成 28 年度 苦情報告

### 【ライトホーム】

日付	申出人	分類／内容	原因／対応／結果
H27. 4. 15	ご家族様	ケアの内容に関わる事 ①ケアプランの変更を求めた が、説明がされなかった。 ②身元引受人を孫氏から自分 (長男氏) へ移行してほしい。	①現在、身元引受人ではなかったため、長男氏 へは説明を行わず、心遣いが足りなかった旨、 謝罪とプランの説明を申し出るが、「もうよか です。よろしく願います」との回答であっ た。 ②身元引受人に関しては、入居者本人と、孫氏 の意向を確認し、以後長男氏へと移行した。 *長男氏は、熱心に毎日面会、身の回りのお世 話などをされ、それに対して職員の心遣いが足 りなかったことをカンファレンスで周知し、笑 顔で挨拶、申し出の傾聴、細やかな報告、声掛 けを実施することで、信頼関係の構築に努め た。
H27. 11. 11	ご家族様	ケアの内容に関わる事。 ①血圧手帳の記入漏れ。 ②お金や物が紛失している。 ③シーツ交換の変更日の告知不 足	①受診には、息子氏が付き添われるため、時間 を決めて測定、記録の周知、徹底を図ることを お伝えし、謝罪する。 ②お金や物の紛失に関しては、未確定なため、 巡回の強化、声掛けを行っていくことで了承あ り。 ③変更日は、事前にお知らせし、説明と同意を 必ず行う。 *高齢の入居者様(母)を気遣っての申し出で あり、職員間で受け止め、省み、現在の所申し 出はなくなった。
H28. 2. 2	入居者様 (男性)	その他 ①「職員が居室の物を持ち出し、 残念です」との投書。	①本氏の身の回りの片づけ、掃除を行った際の 内容だと思われ、本氏と話し合おうとするが、 特に望まれておらず、今後は、本人の思いを随 時伺いながら、支援を行っていく。現在のとこ ろ申し出はない。

\*苦情受付は3件あり、解決済み。

ケアに関わる事、入居者からの直接の申し出もあり、真摯に受け止め、職員一人一人が質を高め、入居者様、ご家族様に身を置き換えて考えていくことを話し合った。心遣いを大切にし、支援、介護に取り組んでいく。

【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
5月11日	長女	<p>ケアに関わる事項</p> <p>ケアについて、希望内容を話される。</p> <p>①外出支援の希望を伝えても返事をなかなかもらえなかった</p> <p>②エアマットを使って欲しい</p> <p>③実際にかかる正確な料金</p> <p>④毎週、今週の行事と1週間の母の様子を正面玄関の事務所にて聞きたい</p> <p>職員は名札をつけて欲しい</p> <p>⑤毎月の理美容の予約について予約の仕方が分からない</p> <p>⑥居室の清掃について</p> <p>⑦カンファレンスを開催してほしい</p> <p>⑧母に合わない車椅子に座らせられている すぐに車椅子を変えて欲しい</p> <p>⑨居室に設置しているソファーに物を置かないでほしい</p> <p>⑩「生活に決まりごとが無い」ということを職員は勘違いしているのではないか</p> <p>以上、10項目申し出あり。</p>	<p>各項目について、早急に対応できる内容については対応を行った。</p> <p>説明不足の点については謝罪を行い、再度納得して頂けるまで説明行う。</p> <p>しかし、事業所のケア方針として実施している事については、変更は出来ない旨、なぜ変更できないのか、根拠を説明させて頂く。</p> <p>全てにおいて納得はして頂けなかったが、退居希望の申し出である。</p> <p>全体を通して、金銭面（老人保健施設より利用料金が高い）での不安を持たれている様子うかがえた。</p> <p>退居後、理事長あてにお礼の手紙頂いた。</p>
5月9日	長男	<p>ケアに関わる事項</p> <p>「食事の食べさせ方がひどすぎる。エプロンにご飯がたくさん落ちている。おかゆ以外のおかずが全然へっていない。」と話される。</p> <p>相手の身になってご飯を食べさせてほしい。小スプーンを使用してほしいとの要望。</p>	<p>新人職員に対して食事介助の指摘であった。介助方法について指導していたが、「指導（伝えた）つもり」に結果なっていた。不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪する。また、対応した職員（新人職員）も直接謝罪し、自己反省、自己の振り返りとして受け止めることが出来た。</p> <p>ケアプラン・24時間シートの見直しを行い、ケア内容の周知徹底を図る。</p> <p>今後も、ご家族の要望、意見を聞き双方でケアについて考えていくこととする。</p>
11月23日	長男 ショートステイ 利用者	<p>ケアに関わる事項</p> <p>ショートステイ終了時、自宅へ送迎。臥床介助時に尿道カ</p>	<p>送迎前、カテテルのねじれ、突っ張りが無い事は確認したが、紙パンツ内までの確認が出来ていなかった。口頭のみで前回の内容を職員へ</p>

		<p>テーテルが臀部の後ろを通過して、ズボン前(腰部)から出ていたことを指摘される。カテーテルが臀部を通ると排泄物で汚染される。前回も同じことがあり、介助の際の確認の徹底をしてほしいとのこと。苦情内容について、担当ケアマネに内容報告する。</p>	<p>伝えていたが、説明不足によって確認の徹底が出来ていなかったこと、不快な思いを二度に渡りさせてしまったことを謝罪する。</p> <p>移乗介助、体位交換、更衣、排泄介助、全てにおいてカテーテルの位置確認を行い、介助方法については、図解により職員が分かり易いよう提示した。</p> <p>(改善内容については、担当ケアマネ報告)</p>
		<p>ケアに関わる事項 3件</p>	<p>第3者委員会報告 0件</p>

【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
5月8日	長女	<p>ケアに関わる事項</p> <p>紙オムツの上に紙パンツがはかせてある。排便の事もあるかもしれないが、蒸れるし、二重に履かせるのはやめて欲しい。</p>	<p>通常、日中は紙パンツ着用、夜間紙オムツ着用と決まっていたが、排便が続いていると引き継ぎを受けた。紙オムツ内に排便があったあと、すぐに紙パンツへ交換できるように二重着用した。申し出後、すぐに紙パンツへ交換。謝罪する。24時間シートに於いても日中、夜間それぞれの対応は決まっており、統一できていなかった。</p> <p>日中排便時は紙パンツでの対応困難ならば、紙オムツでの対応に変え、ご家族へ説明するように臨機応変な対応が出来ていないことも含め、職員でケア振り返り、ご家族の申し出については、指導して頂いていることを再確認した。</p>
5月15日	長女	<p>ケアに関わる事項</p> <p>リビングテーブルの上にハンドタオルが数日置いてある。名前が消えかかっているが、本人の物ではないか。所有しているタオルを均等に使用すれば、名前が消えることはない。</p>	<p>ハンドタオルの確認を行うと、本人の物で間違いない事が分かった。</p> <p>洗濯物をたたむ際、名前が分からず職員へ確認を取る為にリビングの机の上に置いておいたが、そのことを忘れ、そのまま次の業務を行った。数日間リビングテーブルの上にありご家族へ不快な思いをさせてしまったこと謝罪する。また、均等に使用できるようタンス内の収納を工夫することで改善を図る。</p>
5月17日	長女	<p>車椅子を動かしたら、ゴムが落ちた。毎日車椅子を拭いているが昨日までは破損してい</p>	<p>謝罪行う。車椅子を動かす際には、フットレスが床につかない高さまで上げ動かすこと、通路や角や扉にぶつけないように行う。</p>

		なかった。車椅子を丁寧に扱ってほしい。床に傷が入っているから時々、こすっているのではないか、と話される。	移乗介助時は、フットレストはずしてから行う事を職員で決め、徹底する。 ご家族へ改善内容伝え、再度謝罪行う。
		ケアに関わる事項 3件	第3者委員会報告 0件

リデルホーム黒髪・リデルホーム龍田に於いて、合計6件の苦情相談がありました。

それぞれのケースを、両事業所で共有することで日々を振り返り、入居者様、ご家族様に信頼して頂けるよう話し合いを行いました。入居者様、ご家族様に指導して頂いたことを真摯に受け止め、今後二度と起こらないよう全職員でケアに努めて参ります。

【ノットホーム】

発生日	申し出人	分類／内容	原因／対応／結果
9月4日	家族 女性	ケアの内容に関わる事項 坐薬が入っているのみおやつの声かけをするのはデリカシーがなさすぎる。	坐薬を入れる時間を食前ではなく、夕食後にすることを説明すると納得いただく。
12月6日	家族 女性	ケアの内容に関わる事項 ベッド上にて排泄介助中に別の職員が食事を居室に運んできた。状況をみて食事を運んでほしい。とのこと。	その場で排泄介助中に食事を持ってきてしまったことに対し、謝罪をする。その後リーダーより謝罪する。職員間の連携強化と、常識ある状況判断を指導する旨を伝える。
		ケアの内容に関わる事項 2件	第3者委員への報告 0件