

平成24年度 苦情受付状況

原高齢者福祉センター(通所介護・訪問介護・居宅介護支援・地域包括支援センター)

居宅介護支援

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
2013/2/5(月)	居宅介護支援(はら居宅)	別居の家族より担当のケアマネジャーに対して「両親の所へ頻繁に来てくれるのはありがたいが、物の言い方がきつい、母にとっては出来ていないことを責められているような口調になり、怖がっている。」「車いすのレンタルを行ったが自費となり余分な料金が発生した。」との苦情あり。担当ケアマネの変更依頼あり。	家族の仕事が忙しくなかなか連絡が取れない状況にあったための連絡の不十分さが原因と判断する。家族へ謝罪し、今後の対応を検討。ケアマネを他の者に交代し、今後はできる限り次女に同席してもらい話し合いを進めていく。

訪問介護

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
2012/12/18(火)	訪問介護(はらヘルパー)	担当のケアマネジャーより、介護者不在となり、デイケア送り出しのヘルパー活動とデイケア活動が行われなかった。原因を確認して欲しい。	前日訪問したヘルパーの対応の問題。前日自宅に置いてあるディスプレイが壊れてしまい、ヘルパーが買いに行きたくて欲しい旨を伝えた。認知機能が低下した介護者の為、翌日のヘルパー利用に間に合わせようと朝早くから買い物に出掛け不在となり、その日の活動ができなかった。利用者や家族の状況をきちんと理解し、その方に合わせた対応ができるように、部署内で確認する。
2013/2/26(火)	訪問介護(はらヘルパー)	近隣住民より、駐車してはいけない場所の原団地の工事車両置き場に、はらホームヘルパーの車両が停まっていた。ルールをきちんと守るよう苦情が入る。	以前決められた期間内に駐車させてもらっていたこともあり、ヘルパーが自己判断で少しの間と思い留めてしまっている。法人職員としての自覚を持ち、今後、このような事が起こらないよう利用者の駐車場所を再度、ヘルパー全員で確認した。
2013/2/26(火)	訪問介護(はらヘルパー)	担当ケアマネジャーより、転倒リスクのある利用者の対応方法を見直して、転倒事故のないようにして欲しい。	ヘルパーが縁側から利用者に声をかけをして、利用者に勝手口の鍵を開けさせ、そこで転倒した。幸い身体に問題はなかったが、今後は、このような事が起こらないように、ヘルパーが縁側から入り、利用者と一緒に近くで見守り、勝手口の鍵を開けるように援助計画を変更する。部署内で統一した対応が行えるようにしていく。
2013/3/6(水)	訪問介護(はらヘルパー)	利用者より、「干すはずのマットを干してくれなかった。」「決まった掃除をきちんとやってくれないのなら、そのヘルパーにはもう来ないで欲しい。」	担当のヘルパーより、雨上がりの為、利用者に干すかどうか確認し、干さなくても良いとの話であったため干さなかった。部署内で対応を統一できるようにしていく。本人に謝罪し、今後の対応を検討。利用者の訪問したヘルパーに対する拒否が強く、担当から外すこととなる。
2013/3/14(水)	訪問介護(はらヘルパー)	利用者の家族より、「デイサービスから帰ってきて、椅子に座らせてただけで、帰ってしまった。訪問時間も短すぎるのではないか。」との苦情あり。決められた援助内容をしっかりとやって欲しい。	担当ヘルパーより、排せつ介助を行おうと利用者に声をかけるが、「さっき行ったから良い」と言われ排せつ介助を行わなかった。そのため訪問時間が短くなった。利用者および家族へ謝罪し、今後の対応をきちんと行えるように個別に指導する。

<p>2011年5月20日</p>	<p>地域包括支援センター</p>	<p>担当地区の民生委員より、地域の会合の場で、自分の担当している高齢者が4月にグループホームへ入所しているが、自分の所には連絡が来なかった。情報提供を求める時には頻りに連絡をしてくるのにその後は報告がない。今後きちんと情報提供してほしい。</p>	<p>会議の場で、センター長より謝罪。認知症の一人暮らし高齢者の方、協力してもらえない身寄りもないため、相談当初、包括が関わり民生委員の協力のもと何とか一人暮らしが可能となった。その後、別事業所のケアマネが対応、サービス調整により落ち着いて暮らしていたため、特に民生委員への協力を求めることもなかった。入所対応はケアマネが行うが民生委員への報告を行わなかった。</p> <p>今後、担当地域ケア会議などで担当地域のケアマネへ民生委員や主治医等への経過報告及び連絡等の改善を指導する。また、日頃から顔見知りの関係となるように民生委員と介護支援専門員との交流研修を実施していく。ケアマネへ依頼した場合、包括自体が情報を共有していない点や担当地域以外の事業所のケアマネと民生委員との連携が難しい点など課題は残っている。</p>
-------------------	-------------------	--	--