

平成26年度 苦情受付状況

あしたかホーム(虹の家3件、プレーグあしたか1件含む)総苦情件数19件

あしたかホーム施設入居

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
6月17日	施設入居	歯科医師の定期往診時に歯科衛生士より、他の入居者(当初の予定外の方)でブラッシングが必要な方がいるか確認がある。これに対し職員が「今日他の人のことは聞いていない。お金のかかることは勝手に決められない。看護師や上司に相談しないと」と返答する。そのやりとりを衛生士から医師に報告があり、医師から入居看護師に対し、以下の苦情がある。 ①「他の人を診ようとする、聞いていない、お金がかかる、予定にない、と言われた」 ②「最近現場からお年寄りの口腔内の異常についての報告があがってこない。確認すると歯が1本抜けていることもある」 ③「今日診ようとした生保の方はお金はかからない。他の方も200円から500円しかもらってないはず。休みを利用して来ているのにあの態度では・・・」	介護長、相談員で事実確認後、歯科医院に赴き、医師に謝罪を行う。医師からは「10年ほど往診に行っているが、今日のようなことは初めてです。100人お年寄りがいるのだから、毎回行くたびに報告があつてよいはず。しっかり指導をお願いします」とのお言葉あり、こちらの謝罪は受入れ、今後も往診に来てくださることになる。まず第一に外部協力機関に対する職員の認識・理解の低さ(往診が当たり前になっている)があり、極めて不適切な対応であったと考える。第二に入居者の経済状況への誤解(生保の方はお金がかかる治療は受けられない)がある。最後に口腔ケアに関する意識の低さという問題もある。今回の苦情の重大性をよく周知し、協力機関、ご家族など外部の方への対応について検討・見直しをしていく。
10月25日	施設入居	ご家族が居室(ご本人はリビングにいて不在)に行くと扉が閉まっていたので、開けて入ると、暗い室内で職員が衣類補充をしていた。暗い中で作業していたことを驚いたこともあり、ご家族が「電気をつけてらうですか?」と言ったが、その職員は「すぐ終わるからいいです」と申し出を断った。その態度に不快感を覚えた。また同日に他職員に「冬物の衣類がないから持って来て下さい」と唐突に言われ、立ち去られた。ご家族は「自分たちは衣類に関してしっかりやっているつもり。現に冬物もタンスに入れてある」とこのことに関しても不快感を覚えたとお話がある。	左記2件について謝罪を行い、この件を苦情として処理し、入居全体で周知していくことを説明し、ご家族納得される。居室内で作業する際は、扉を開けて廊下から見えるように周知を行う。普段から定期的に面会のあるご家族であり、衣類等の補充もしっかりやっていたに面会している。そのようなご家族に必要な物品をお願いするのに現状を確認せず、不用意に依頼したことが不快感を与えたと思われる。また、ご本人に状態低下があり、10月15日にターミナル支援になっており、ご家族がナーバスになっている状況も考えられる。ターミナル支援中のご家族は勿論だが、すべてのご家族に対し、接遇面での言葉遣いについて改めて気をつけていく必要がある。
3月13日	施設入居	ご家族に日用品の購入のお願いの連絡をした際、「去年の12月のことですが、面会した際に、椅子の座っている時に失禁していた。座布団まで濡れていたの、近くの職員に伝えたが・・・」その職員は「横もれしますからね」とすぐに対応してくれなかった。このことに不信感を抱いたとお話がある。	ご家族に相談員、副主任より謝罪を行う。ご家族は「職員さんも忙しいとは思いますが、よろしくお願いします」と謝罪を受け入れて頂く。ご家族に指摘される以前の問題として、失禁された方をそのままにしておくということは、ネグレクト、虐待でることの認識が職員に欠如していると考えられる。入居全体の問題として重く受け止め、入居全職員に認識の再確認、周知を行う。また月1回の状態報告がされておらず、問題発覚が遅くなってしまったという問題もある。担当職員をはじめ、普段からご家族との信頼関係をしっかり築く必要がある。

短期

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
8月7日	短期入所生活介護	約9カ月ぶりにSSをご利用になったご利用者様のご家族様より、「SSより退所後、臀部に皮むけが出来ていた」との連絡あり。相談員よりご家族様へ連絡を行い、謝罪と共にご利用中の対応についてお伝えするも、「あなたは何をみているのですか?」等と憤慨される。その後担当CMへご家族様より連絡あり、上記の件と共に「連絡中に相談員が笑いながらしゃべっていた」と、ご指摘あり。相談員、担当CMより、再度謝罪と今後の対応についてのご連絡を行う。	約9か月ぶりのご利用であり、また皮膚トラブルの起きやすいご利用者であった為、入所時と退所時の十分な状態観察とご家族への報告が必要であった。ご家族への電話連絡中、報告の方法について写真を用いて目で見える形での報告望まれた為、その様にしてい事をお伝えする。また、介助方法について部署内で再確認するとともに、周知、徹底をする。ご家族様への対応については、相談員、SS副主任、担当CMより不快な思いをさせてしまった事に対して謝罪をさせて頂き、ご理解頂く。今後は他サービスとの連携もとりながら、状態の共有を行っていく。

あしたかホーム通所介護事業所

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
5月1日	通所介護	身体的、精神的に機能訓練が大変になってきた旨を担当者に伝えると、訓練の必要性をまくしたてられるように主張され、訓練を中止するにあたり罪悪感を持ってしまった。その後、機能訓練担当者から無視されてしまい精神的な苦痛を感じた。	申し出に苦情受付担当者から謝罪する。今後は訓練を中止し集団での体操をしっかりおこなうよう相談する。又、ご家族に謝罪に伺う事を電話すると、自分たちは本人が気に入って通っているの、今後注意してくれば良いとの言葉をいただき、電話にて謝罪する。
6月6日	通所介護	朝、デイサービスに休みの連絡を入れたのに迎えに来てしまった。せっかく連絡を入れたのに意味がない。職員間の連絡体制はどうなっているのか?	送迎職員の携帯に連絡するも運転中の為、電話に出られなかった旨を申し出に伝える。今後は連絡が取れるまで行うよう徹底すると伝え謝罪する。
7月29日	通所介護	以前に現金集金を依頼された際、まるで支払が滞っているように言われ気分を害した。そのことはもう忘れたいと思っていたが、先日妻の利用予定をケアマネを通じ連絡したにも関わらず迎えにきて貰えなかった。本人も利用する気が無くなってしまった。	担当ケアマネに確認すると、事前の伝達がデイ責任者まで通じてなく、欠席予定のままだった。デイ責任者が直接謝罪に伺い、今後はこのような事がないようにしていくことを伝え、納得を得る。
7月29日	通所介護	運動器機能向上訓練にて、エルゴメーターの中止、フットマッサージの機械が自分に合わないという旨を機能訓練士に伝えるとケアマネに相談するよう言われた。運動の相談をしたかったが、訓練実施の話しになってしまった。	腰の痛み等があり他の訓練希望したかったが、相談に乗って貰えず仕方なくケアマネに相談する。ケアマネから苦情受付担当者に報告があり、苦情担当者と申し出人で話し合う。デイ責任者(苦情担当者)から謝罪する。来月からは機能向上訓練を外し、散歩等の運動に切り替え運動量を確保していくように努めることで了承を得る。機能訓練士へは、訓練上話し合いの必要がある利用者に関しては今後は、ケアマネや相談員と話し合いトラブルにならないよう対応する事を徹底させる。
9月30日	通所介護	27日の帰宅時間が遅く本人も家族も不安になった。17:00前には帰宅しているのにこの日は17:30近くになった。選んであしたかデイを利用しているのに、今後もこのような事がくりかえされるなら改善して欲しい。	左記の訴えが電話にて、デイ責任者に入る。当日の状況や職員の状況等説明させていただき、謝罪する。今後は遅くなってしまいうような事前に連絡を入れるようにすると約束し納得を得る。
10月29日	通所介護	他利用者(認知症、徘徊あり)が「馬鹿、馬鹿」と何度も話し、くしゃみをしただけでも「馬鹿」と罵られる。認知症だからと我慢してきたが、限界もある。他の人も同じ気持ちなので、周りの意見も聞いて対応を考えて欲しい。	今後は対象者に出来る限り職員が1人付き対応するよう約束し納得を得る。



12月4日	通所介護	送迎の順番変更に伴い職員から申し出があったが、その際数人の職員から、まくし立てられ困惑した。その心理状態から順番変更の承諾を曖昧に返答してしまったところ、職員の態度が変わり、その後の介助も乱暴に感じられた。その職員は以前から態度が悪く、送迎時にも他職員が行っている対応をしてくれないことがあり、介助も頼みたくないと感じていた。送迎の検討と職員の指導をしっかりと欲しい。	職員より、デイ責任者へ報告が。申し出人と責任者にて話し合いをする。送迎に関しては送迎車や人員、コースの関係がありすぐには変更できない旨を伝える。職員の態度に関しては監督不足を謝罪すると一応の納得を得られる。
2月24日	通所介護	主人の財布に2,060円入っていたはずなのだが、帰宅後中身を確認すると、300円しか入っていなかった。デイの職員に聞くのも嫌な気持ちにさせてしまうと思いついて黙っていた。300円残っていたのが気に入り、ケアマネ訪問時に話した。	左記の報告が担当ケアマネからデイ責任者にある。デイ責任者が直接謝罪に伺う。今後はなるべく現金での集金をなくしていくようにしていく事を伝え納得を得る。デイサービスに直接相談できなかった事を反省し要望や苦情の言い易い環境が作れるよう配慮して行く。

#### あしたかホーム居宅介護支援事業所

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
6月21日	居宅介護	在宅での介護生活が長くなり介護者である娘の介護負担もかなり増大し限界を感じていた。介護者にかなりの介護負担があるとわかってはいたのに支援が本人寄り介護者の立場ではなかった。老健入所を希望するので探して欲しいと言ったのに探してくれない為自分達で探した。	担当ケアマネが娘に対して連絡、報告不足であった事、介護者である家族の気持ちを十分に受け止めず本人寄りの支援になっていたことを電話で謝罪する。その後、入院している病院の相談員、入所予定の老健の相談員に退院、入所の確認を行い、家族の希望であった特養入所申請を代行し家族承知される。
8月18日	通所介護	①デイサービスから受け取った個別機能訓練計画書に記載されていた既往歴が本人の物ではなかった。 ②デイサービスの職員にショートステイの利用についての質問を記入した書類を渡したにも関わらず回答が全く来なかった。	①担当ケアマネより電話にて個人情報の取扱いに対する謝罪を行い、デイサービスに報告する旨伝えると家族は納得される。 ②施設内の連絡不足で担当ケアマネに書類が届いていなかったことを謝罪し、今後担当ケアマネ若しくはショート相談員に直接連絡を頂けるよう家族に依頼。担当職員が不在の場合であっても連絡を受けた職員が責任持って担当職員に報告し回答する旨伝える。
11月3日	通所介護	デイサービスの帰りに毎回職員の一部介助で開閉している自宅の鍵が見当らなかったが、たまたま家族が在宅中であり自宅に入る事が出来た。 鍵の紛失によって本人が不穏になり合い鍵を作り本人に渡した。週明け、家族が先日送迎した職員とは別の職員に、先日自宅の鍵がなくなったことを伝えるとその職員は「ない訳はないと思う。その日は自分がバッグに入れたから。」と答えたが、ほどなくしてデイの送迎車から鍵を見つけご家族に返却している。送迎車の中で鍵が見つかったのに職員は車の中を捜しもせずに「なくなった。」と言い迷惑をかけたという謝罪、報告もなかった。	デイサービス相談員に報告しデイサービス職員から家族に対して書面で報告し謝罪するとの報告を受ける。 (デイサービスより) ・今後、鍵等利用者の持ち物の紛失には注意し万が一そのようなことがあった場合には適切に捜索をする等紛失物の発見に努めることを約束する。との報告あり。

#### 沼津虹の家

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
4月3日	生活介護	利用者本人より直接「車を替えて欲しい。」と言われる。詳しく話を聴くと「運転手が怖い(運転が荒い)。」と申し出がある。	運転手本人に苦情があった事を伝え、運転を改める様申し伝え送迎車を変更する。
7月26日	生活介護	出掛けようと駐車場から出たが送迎車に道を塞がれ通れなかった。終わるまで待ちすれ違えない為道を譲ったがその時の態度が悪かった。頭を下げる等謝罪が無かった。	職員全員に送迎中に他の方に迷惑をかけてしまったら、しっかりと相手に分かる様に謝罪をする様周知した。
1月9日	生活介護	職員にインフルエンザが出た事を他の利用者家族に聞いた。利用者家族との情報共有とその後の状態確認はどうなっているのか。	利用者・利用者家族と情報の共有をし事後に状態確認のフォローして行く。

#### プレーゲあしたか

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
6月22日	施設入居 (地域密着型)	家族会奉仕作業時、 ・夜22時頃にいきなり服をめくろうとされ手で払いのけた。 ・引き出しからラップを出し、引き出しの上に置いていったと母から電話があったとお話がある。職員にそういった気はなかったと思うが、勘違いされる行為だったのならば気を付けてほしい。夜間はあまり入室せず、ゆっくり休ませてほしい、と。謝罪し、職員に確認して対応を話し合い周知すると伝える。	6月23日ご本人と話をする。 ①いきなり服をめくろうとされ、びっくりしたから手で払いのけた。誰かはわかっているけど言わないよ。 ②共用トイレを使用する際、手すりや便座が汚かった。自分で掃除したがきれいにならなかったのが職員にお願いした。 ③他入居者がトイレにティッシュペーパーを持っていくのが気になる。  ①について謝罪し、夜間巡回は必要なので最小限にし、何かお手伝いする際、起きている時、入室する際は必ず声をかけることを約束する。 ②について謝罪し、汚れた場合すぐに掃除することを約束する。 ③については水に流せるティッシュであると説明する。(ユニットで統一対応となっている) ラップの件については不明。 董ユニット全職員に夜間のご本人への対応をどのようにしているか聞き、上記対応で統一するように話す。職員に話を聞いていく中で、布団がはだけており、声をかけずに直そうとしてご本人に手で払いのけられたことがあったと1人の職員から聞く。 入居全体への周知方法としては身体拘束の研修時に組み込む(7月10日実施)ことと、日々の業務内での指導で行っていくこととする。