

平成27年度 苦情受付状況

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
4月29日	施設入居	カンファレンス終了後に家族が入居者の居室のタンス内を整理され、その後、職員を呼び、タンスの上に靴下を並べられ、「片方だけの物が6本もある。どういことですか？買って来た方がいいですか？」と言われる。	その場で謝罪し、すぐに確認することを伝える。他ユニットの同姓の方の衣類を確認し、混同している靴下を発見し、家族に報告。重ねて謝罪をする。家族より「早く対応してくれてよかったです」と理解をいただく。
5月7日	施設入居	入居者の家族が来園され、入居者が「女性職員の言葉遣いがきつい。身にささるようなことを言われる。ここに居たくないと思うことがある」と言われ、心配しているとの話がある。	謝罪を行い、直ちに改善する事を伝える。翌日、ユニット副主任より、個別指導及びミーティング時に他職員にもこの件についての周知、指導を実施し、職員同士でも言葉遣いに関して注意しあえる環境を作り、意識の向上を図っていく。

通所介護

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
4月17日	通所介護	担当ケアマネよりデイサービスから帰宅すると、右すねと左踵にあざが出来ていたと家族より相談があったと連絡がある。	4/18介護士2名にて身体状況を確認する。左太腿の傷と左踵のあざを確認する。申し出人へ電話連絡し謝罪する。今後、①トイレ介助時、移乗介助時の2名対応継続②来所後はリクライニングの車椅子へ乗り換え安全に配慮を怠らない事を約束する。
5月8日	通所介護	4/10利用時、入浴後貼付薬を看護師に貼ってもらったが、帰宅すると貼られていなかった。すぐに電話で確認し、貼ったとの回答を得たが残薬数と合わないで納得できなかった。次の利用日、入浴後に貼付薬を貼ってもらったが、職員が執拗に貼った事を確認した為、馬鹿にされているように感じた。このことを家族に話しても、「その時に職員に言えば済む事だ」と相談に乗って貰えなかった。	当日の担当者から謝罪を受け一応の納得を得られる。
5月26日	通所介護	担当ケアマネより、5/23利用した際、いつもなら17時には帰宅できるのに、この日は17時20分に家に着いた。いつも通りだと思いついれも我慢していた。乗車時間も長かったとの相談があったと報告がある。	送迎時間等対応が難しい場合は事前に本人、家族に連絡をいれるよう徹底する。本人に謝罪し、今後、可能な限り送迎に対応するように徹底、時間を変更する場合は、本人、家族へ連絡するよう約束する。
8月6日	通所介護	デイサービス利用者の知人から、静岡県介護指導課へ相談の電話があった。「デイサービスで昼食薬を飲み忘れた事があった。看護職員が不在の時があるようで不安になって電話した。」上記相談が介護指導課より管理者へ電話がある。	管理者より、介護指導課へ説明する。飲み忘れの事実は確認しており、家族への謝罪をしている。デイ看護職員が不在の場合は、施設看護職員と密接かつ適切な連携を図っており、配置基準も満たしている事を説明。指導課より、同一施設内での兼務は可能であるが、利用者に不安を与えるようであれば、改善するよう指導される。
8月22日	通所介護	「昨日、入浴後に貼りかえる薬がそのまま連絡袋に入っていた。又、貼る位置も違っていた事があった。今後は自宅で貼るので、貼らなくて良いです。」 「お世話になっているので、細かい事は言いたくないが、薬は重要である。かかりつけ医も変更し薬の調整をしているところなので、注意して欲しい。	アクシデントレポートにて職員に周知、対応を徹底する。申し出人へは、職員から謝罪と今後の対応を説明する。
12月19日	通所介護	デイ帰宅後、入浴時着替えるように用意した下着がそのまま入っていた。入浴したかどうか定かではなく、信用問題になると思う。入浴したにせよ、再度汚れた下着を着たのでは意味がない。こういった事の無いように徹底して欲しいので電話があった。	電話に出た職員が謝罪する。入浴実施の確認をして、再度電話にて入浴を実施した事を伝える。今後は衣類の交換を徹底するよう職員に周知する事を約束。監督不足と合わせ謝罪する。

生活介護 沼津虹の家

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
7月16日	生活介護 沼津虹の家	母親より、「自宅に帰ると背中全面に汗疹ができていた。虹の家ではエアコンは使用してくれないのか？今後も本人から言うことは無いので、発汗状態を確認して着替えをさせて欲しい。」と言われる。	本人の発汗状態を確認し、衣類交換とエアコンの適正使用を行う様に、職員に周知し家族に謝罪をした。
3月8日	生活介護 沼津虹の家	母親より、「前日の朝、上着を着せて送り出したのに、そのまま1日過ごし、気温が上がり暖かかったのに予備で持たせた上着まで、更に着せて帰宅し驚いた。体温調節が自分で出来ない上に、言葉で伝える事ができないので、もう少し配慮してもらえないと、親としては安心して預けられません。」と連絡ノートに記載されている。	外気温・室内温度等の状況に合わせて衣類調節をする様職員全員に周知し、体温調節の出来ない利用者がある事の再確認をした。

その他

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
9月7日	プレーグ特養	家族より、入居中に骨折し安静にしていたが、その後も機能改善の機能訓練を実施してくれない為、寝たきり状態になったのではないかと心配がある。プレーグ特養としてどのような機能改善の対応をしたのか知りたい。 同ケースについて市役所より、職員が「PTがいないから機能改善は出来ない。」と家族に伝えたそうであるが事実かどうか確認したい。	施設側から家族に謝罪する。転倒後から施設としての本人に対してのケア方法、対応等を説明し承知頂く。市役所に長女との面談内容、結果を報告。市役所に、転倒前、転倒後のケアプラン、勤務実績表を持参し説明に伺う。市役所より、今後、家族に対して必要に応じて詳しい説明、ケアプランの説明を行うよう指導ある。

7月7日	小規模多機能	送迎時に職員が目もあまり合わさず挨拶もなく態度も良くなかった。小雨が降っていたが傘をさすこともなかった。上記の対応をした職員を送迎には来させないで欲しい。	家族に謝罪する。自宅に伺い、家族より詳しく話を伺い、該当職員には重々注意することを伝える。
------	--------	---	---