

平成 24 年度 苦情対応結果

平成 24 年度に頂いた苦情は全部で 7 件でした。
(梓の里 3 件、みなとの園 1 件、太陽の里 1 件、みくらの里 2 件)

以下、詳細です (受付日時順)。

苦情①

■事業所名

梓の里 ショートステイ

■苦情受付

平成25年1月26日

■苦情内容

「朝の起床介助時、動作が緩慢のため『早くしろ等の罵倒をあびせられた』と本人からの話があった。理解力の低下はありますが、まだ言われていることはわかります。大変だと思いますが、人権を尊重して対応してほしい」とご家族様よりお叱りを頂きました。

■原因

ご利用者が疾病により理解力の低下があるにもかかわらず、身体面・精神面での対応を認識せず、荒い言葉かけを行ってしまった事、動作緩慢のご利用者様を職員のペースで対応しようとしてしまったことが原因と思います。

■対応

状況の確認を行い、1月29日に介護主任と当事者と一緒にご自宅へ謝罪に伺わせて頂きました。職員にはご利用者様に対する言葉づかいに気を付けて日々の生活を支援していくことを伝え、疾病を理解し誤解の無いような対応を行うことを職員間で周知を図るよう致しました。苦情を受けました職員に対しては詳細を確認し、誤解を与える対応は慎むことを伝えるよう対応しております。

苦情②

■事業所名

梓の里 ショートステイ

■苦情受付

平成24年5月7日

■苦情内容

「昔から月曜～翌週月曜のショートステイ利用をお願いしており、5月も月曜日から利用で依頼をしたが、火曜日から利用にされてしまった。担当ケアマネージャーに変更依頼をしたが、施設側が受け入れてくれず、理由の説明もない。利用する側の都合で月曜日からと依頼しているのに施設側の都合で予定を変更するようなことがあってもいいのか？」とのお叱りを頂きました

■原因

以下の原因が考えられます。

- ・顧客のケアマネージャーからご家族様への説明が不十分であった
- ・入所利用を受けた相談員が、ご家族様へ変更の確認をしなかった
- ・5月の連休前に予約していたご利用者様が、スケジュール調整が困難であった

■対応

ご利用者様、ご家族様のご希望に沿えるよう努力をしておりますが、連休等はどうしてもご利用が集中するため、ご希望に添えない場合もございます。ご利用日が重なり、変更をして頂きたい場合には、居宅のケアマネージャーやご家族様の了解を得て納得して頂けるよう説明を致します。

苦情③

■事業所名

梓の里 ショートステイ

■苦情受付

平成24年5月18日

■苦情内容

5月14日～5月18日までの5日間、ショートステイを利用していたが、帰宅後に利用時の記録を見たところ、入浴を行った記録がなく、「本人に聞いても記憶がないため、記録で判断するしかない。5日間利用して1回も入浴をしていないなど、サービス提供において酷過ぎる。自宅では入浴が困難であり、サービス提供時にお願いしていたので残念である。実際のところ、入浴を行わなかったのか確認して欲しい」とのお叱りを頂きました。

■原因

以下の原因が考えられます。

- ・施設利用時の入浴形態にこだわり過ぎて機転が利かなかった
- ・入浴予定日に停電が予定されており、事前に現場職員に伝えてあったにもかかわらず、対応を考えていなかった
- ・記録から入浴の確認が出来ておらず、退所日まで入浴をしなかったことに気付かなかった

■対応

必ず確認を行うことで防げたミスでありますので、以下のように対応致します。

- ①ショートステイ職員は次月分の「ショートステイ受付台帳」を相談員から受け取り、台帳に記載されている入浴日に○印を付ける
- ②当日の早番勤務者は入浴予定記入ボードに入浴者を記入し、合わせて入所日/退所日の表示も行う
- ③日勤者は再度入浴ボードの確認を行う
- ④ショートステイサービス計画書の評価を記入した職員が責任を持って入浴記録がされている事をチェックする
- ⑤不明な点は必ず相談員、主任、課長に相談する

以上のことを徹底し、ショートステイ利用時の入浴に漏れの無いように致します。

苦情④

■事業所名

太陽の里 特養

■苦情受付

平成24年6月12日

■苦情内容

面会を終えたご家族様が空の段ボールを持って玄関におられ、「新しい居室に移ったけど衣類は段ボールに入ったままになっていたので片付けてきました。6月1日に面会に来たけれどその日と同じ服装でしたし、下着も着替えているのだろうか、タンスの引き出しも空っぽで、本当に残念です。がっかりしました」とのお話を頂きました。

■原因

居室変更に伴い、事前のケアスタッフ会議にて衣類の入れ替え業務の実行を説明し、欠席スタッフに対しては申し送りにて説明を行いました。文書等残る形での知らせがなされなかったことで、業務終了期日等の周知ができなかったためと思われま。

■対応

衣類交換については入浴時にされていることの確認を行うと共に、衣類の片付けにおいては、やらなければと思いながら長期間実施せずにいたことは施設の落ち度であることのお詫びをご家族様にお電話をさせて頂きました。「おしゃれな母だったので寝たきりになってもおしゃれをして欲しい」と話され、説明に了承頂きました。

上記を受けて、このような事が二度ないよう即対応を職員に依頼、担当はユニットリーダーとしました。またご家族、ご利用者ご本人の思いを大切に日々の業務を致します。

苦情⑤

■事業所名

みくらの里 特養

■苦情受付

平成24年8月4日

■苦情内容

面会を終えたご家族様より「介護職員が忙しそうにしている母の様子も聞けない、以前から疑問に思っていたが、平日・祝日問わず、面会に来ても介護職員と話をしたことがない。以前利用していた施設では気さくに声を掛けてもらい、母の様子を気軽に聞けたがどうなっているのか」とのお叱りを頂きました。

■原因

面会時には事務所から内線連絡にてご面会者が来たことを伝え、お茶を提供することがマニュアルとしてありますが、日々の業務によってご面会者への対応が遅くなることもあり、その事に対してアプローチを怠ったこと、また介護職員と家族との関わりが少なく、関わり方が不明確であることが原因と考えます。

■対応

他ご利用者様の対応により長い時間お話が出来ないこともありますが、お茶を提供する時間などにご利用者様の日々の様子(食事量や夜間の様子など)を積極的にお伝えするように努め、ご家族様とのコミュニケーションを深めていくように致します。

苦情⑥

■事業所名

みくらの里 特養

■苦情受付

平成24年10月25日

■苦情内容

面会に来られたご家族様より、「母の頭の皮膚の状態が気になります、車椅子が汚れているのが気になります」とのお話がありました。頭部の皮膚の状態については現在治療中であることをお伝えしました。

■原因

車椅子の汚れについて、介護職員の注意が足りなかったこと、適宜清掃できる環境が設定されていなかったことが原因と思われます。

■対応

車椅子清掃チェック表を作成し、毎週ご利用者担当の職員が汚れやタイヤの空気圧などチェックを行います。また少し意識することで防げる内容でありますので、食事後やおやつ後に日々簡単に清掃できるよう職員に意識づけを図ります。

苦情⑦

■事業所名

みなとの園 ショートステイ

■苦情受付

平成24年11月26日

■苦情内容

他事業所ヘルパーより「『ショートステイご利用後の送迎時の対応で困りました』との内容の相談をご家族様より受けた」との話があり、ケアマネージャーに事情を伺うと、「ご利用者様のご自宅へ送迎した際、本人を車椅子に乗せたまま玄関から先にあげることが出来なかったため本人を抱えて部屋まで連れていったが、ベッドまで上げることが出来ず、ヘルパーさんに前倒しで訪問してもらうなど大変だった」との内容でした。

■原因

送迎担当者に確認をすると、「ご本人は体がかなり大きく、玄関からあがりかまちまでの高さがあり、車いすごと上げることは難しいと判断、本人とご家族様に確認をし、抱えて部屋まで連れて行った。この後ヘルパーさんも来るから大丈夫ですというご家族様のお話があったため、そのまま施設へ戻った」とのことでした。車椅子操作において段差への対応方法が周知されていなかったことが原因と思われます。

■対応

ご家族様へご迷惑をおかけしたこと、本人に苦痛な思いをさせてしまった事をお電話で謝罪をし、担当ケアマネージャーに、送迎担当者に対して車椅子の操作や注意点など再度指導を行う対応をする旨を報告致しました。

車椅子操作において段差への対応方法など再度実習を行い、また他利用者の送迎においても、介助や注意する点がある方のリストに介助方法を明記し、担当者に配布するように致しました。