

社会福祉法人梓友会 平成28年度 苦情対応結果

番号	施設名	部門	苦情受付日	苦情主	苦情の内容	苦情への対応	苦情対応の結果
1	みくらの里	特養	平成28年4月11日	特養利用者本人	・入居様は就寝前ユニットにある共用テレビ鑑賞を楽しみにしており、当日も鑑賞されていました。ただし当日は就寝時間が過ぎても共用テレビをつけていたため担当スタッフがテレビを消していただくようお話ししたところ突然怒りだし、苦情をいただきました。	・その場で職員側の対応に対して介護職員より謝罪した。もう一度ここでは一人一人の生活に合わせた時間やプランであることを説明。他の職員にも呼びかけを行うという事で納得されました。	・4月18日(月)ユニット内会議にて左記対応を再度周知しました。
2	太陽の里	通所	平成28年8月16日	通所利用者宅近隣住民	・生きがいサービスご利用様を自宅に送った際に、ご利用者の隣家の奥様が自宅から出て来られ、「あんた達はいつもいつも長い時間ここに車を止めてどういうつもり?公共の道路に公共の橋を塞いで、止め方を考えてないの?」と怒った口調で言われたため、「申し訳ありません、これから気を付けます」と担当スタッフが謝罪するも、「申し訳ありませんじゃないよ、あんた達はいつもそうだ、止め方を考えなさいよ」とご注意をいただきました。	①苦情主へ謝罪するとともに、近くにある空き地に駐車しても宜しいか伺うと、土地所有者を教えて頂く。 ②空き地土地所有者へ駐車利用をお願いに行き、快諾を受けた。	・8月23日火曜日の生きがいデイの送迎時より、駐車場の許可をいただいたの空き地に駐車させていただくこととなりました。
3	太陽の里	特養	平成28年8月18日	特養利用者家族	・義歯が紛失した事により看護師が8月18日に入居様のご主人様に電話をする。看護師が電話で話した内容は、完成した上のブリッジを合わせるため8/18歯科受診した。その際に、下のブリッジがない事を医師から言われ、すぐ施設に戻り、居室等を探すが見つからないため、外泊(11日~13日)時に自宅に忘れたのではと思い様子を聞いた。そして、紛失の場合は下のブリッジを再度作り替えるかをご主人様に確認した。 ご主人様より、「太陽の里では入所以前も部分入れ歯を紛失したことがあったのでしっかり管理してほしいと頼んでいる。管理がずさんではないか。」とのお叱りをいただく。	・ご主人様へ不愉快な思いをさせた事をお詫びし、再度、居室等を探してお伝える。電話を切ってすぐ探したところ、テレビの下でブリッジと仮歯を発見しご主人様にお電話させていただく。「ブリッジは基本的に外れるものではないので、口腔ケア時にブリッジ装着の確認を徹底する事」をお伝えし再度謝罪をさせていただく。	・ご主人様のご要望である管理について、上下ブリッジは(ブリッジは取り外しするものではなく、固定されているものはある)何らかの理由にて外れてしまっても、ご本人は伝えることができないため、「毎食後の口腔ケア時に装着の確認を行うこと」をケアスタッフ会議にてスタッフに徹底するよう周知いたしました。
4	梓の里	短期	平成28年8月21日	短期利用者家族	・ご家族様より「枕カバーが汚れていたのを裏返してきました。そしてパジャマの襟の部分も汚れていました」と面会後ご自宅よりご注意のお電話をいただきました。	・ご家族からの電話にユニットの日勤者が対応し、直にカバーと衣類の交換をしたことをご報告する。また、「今後このような事がないようにいたします。ご本人様にはたいへん不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。」と謝罪させていただきました。 今後の対応として「汚れたらすぐに交換できるよう枕カバーの上にタオルを敷き、食事やおやつ時にはハンドタオルを使用しその都度交換していく事をお伝えいたしました。	今後の対応として ①枕には大判タオルを敷き、食事、おやつ時にはハンドタオルを使用しその都度交換をする。 ②すぐに交換できるよう床頭台の中に予備を準備しておく。 ③予備の在庫の管理は担当ケアパートナーがする。 上記のことを、ケアスタッフ会議にて周知、徹底を図り同様の事を繰り返さないよういたします。

社会福祉法人梓友会 平成28年度 苦情対応結果

番号	施設名	部門	苦情受付日	苦情主	苦情の内容	苦情への対応	苦情対応の結果
5	みなとの園	特養	平成28年9月19日	特養利用者 家族	・ご子息様よりみなとの園に入所されている母であるご本人様の現在の状態を教えて欲しいとの電話があり、宿直者よりケアスタッフへ電話を回したが、ケアスタッフは看護師に電話をつなごうとして2～3分待たしてしまいました。ご子息様は待ちきれずに電話をお切りになりました。数分後にご子息様から再度電話があり、宿直職員が電話を受けて看護職員に電話をつなぎ状態を聞いて頂いたが、その電話の最後にケアマネージャーと話した際に、「電話を10分も待たされた。この施設に電話をする時は何時も待たされる。」との苦情をいただきました。	・介護や看護に電話をつなぐ時には直ぐに電話に出られない時もあるので、電話を頂いた際は用件を伺った後に、一旦電話を切らせてもらい、こちらから電話をする。また、対応が統一出来るように、事務所職員と宿直職員にはご家族様等から電話が有った時の対応を文章にてお伝えしました。	・ご子息様は現場の職員が直ぐには出られないこともあると理解いただき、「じゃあ、そうして下さい。」と穏やかな口調で左記対応の提案を受け入れて頂きました。その後9月22日にご子息様から看護職員宛に電話があり、提案した電話対応を行い非常に機嫌良くお話をされていました。
6	太陽の里	特養	平成28年9月19日	特養利用者 家族	・時々昼食の食事介助のためにご面会に見えている三女様より、一人のケアスタッフに対し ①「先生、先生と母の事を呼ぶ」等、ご本人様への不適切な呼び方。 ②「膝の硬縮で、上がってしまった下肢を笑いながら、『こっちはなっちゃんだよね』って馬鹿にしたような言われ方をした。他のスタッフは寝やすいように横にしてクッションを挟んでくれたりするのに、ショックで切なくてと涙ぐんでいる。」等そのケアスタッフの言動についてのお怒りの苦情をいただきました。	・ただちに、管理者より謝罪と詳しい状況をお聞きした。 ・明日9/20に介護の責任者に状況確認を行うとともに、ご本人に苦情内容をお伝えした。 ・他の入居者様に対してはどうなのか、また、他スタッフはどのように読んでいないのかを確認いたしました。 また、臥床時の体位等はどうなっているか等を確認いたしました。	・今後は、ご本人様は要介護4、認知症自立度bであり時に大声を出したり奇声あげたりすることもあり、ご家族様に状態を報告している経緯の中でご家族は「申し訳ない」という思いがあることを理解し、伝えるべきことは担当ケアマネをとおしてご家族にお伝えていくことといたしました。 日々の対応は、人格を尊重した対応を心がけていくことも再度確認しケアにあたることも確認いたしました。
7	太陽の里	特養	平成28年10月20日	特養利用者 家族	・入居者様のキーパーソンであるご家族様より「面会で部屋に入ったら暑くてカーテンも引いてなく窓も閉まって冷房もかかっていなかった。おばあさんの顔に陽が射していて赤い顔をして『フーフー』していた。急いでカーテンを引き窓を開けてから冷房を掛けたら涼しくなった。喉が渴いているようなので水分を飲ませたらおはあさんも落ち着いてきた。室温度管理をしっかりとお願いしたい。」とのお叱りの苦情をいただきました。	・居室担当者に状況を聞き今後の対応をケアスタッフ会議にて検討することお伝えした。 (検討内容) ①午後居室のカーテンはどうしていくか? ②居室のエアコンはどのタイミングで付けるか?	・10/24のケアスタッフ会議にて左記苦情への対応を検討しました。 ①午後の排泄時レースのカーテンを閉める。臥床時日差しがある時はその時点でカーテンは閉める。 ②冷房、暖房の季節は居室温度管理手順に沿って適切にエアコン調整を実施する。 ・高齢者にとって温湿度の適正がいかに重要なのかを意識して対応する必要があることをケアスタッフ全員共有し、実施していくことを確認しました。
8	梓の里	特養	平成28年11月9日	特養利用者 家族	・入居者ご家族様より、本人は「認知症が進み下着類、靴下をゴミ箱に捨ててしまう」等があるので注意をし介護にあたってほしいとのご要望があった。 しかし、面会を兼ねて衣類等の確認を行い居室に行ったところ ①下着等の衣類が不足していたこと ②眼鏡が紛失していたことについて「7月面会時、眼鏡がなかったので探してほしい。とお願いしたが、それから5カ月たっています」との対応遅れについて ③現金紛失について「母に一万円渡してあるかそれはどうなっていますか?」とのご依頼、苦情をいただきました。	・入居者様の持込み品の不足品について全ユニットに周知し各利用者のロッカー、床頭台、車椅子のポケット等の確認をいたしました。また、その都度ご家族様へご報告させていただきました。 確認の結果、現金一万円は入居者様ご使用の座布団の中から、また、眼鏡については他の入居者様のロッカーから発見されました。 発見後、担当ケアマネとケアスタッフ主任で現金、紛失品の返還をかね再度ご家族様に謝罪いたしました。 なお、どうしても発見されなかった衣類については施設で弁償することについてもご了解をいただきました。	・左記事象の再発防止策として ①ショートステイから継続入所においても新規入所時同様家族と衣類について確認をすることとします。 ②入居時の説明の際、衣類等の消耗品についてのご説明をより丁寧にすることとします。 ③眼鏡においては、日中使用している全利用者の管理方法について把握しておくよう管理表の作成をし紛失予防に努めます。 ④ケアスタッフ会議において「私物管理手順」「ケース担当の役割」について確認を行い衣類等の紛失予防に努めます。

社会福祉法人梓友会 平成28年度 苦情対応結果

番号	施設名	部門	苦情受付日	苦情主	苦情の内容	苦情への対応	苦情対応の結果
9	梓の里	短期	平成28年12月19日	短期利用者担当ケアマネ	・ショートスティご利用者の担当ケアマネより、ご利用者様から「夜間に少し寒いから毛布を貸してもらえないか頼もうか」と思い、杖を使ってベッド周辺のカーテンを開けたところ男性がやってきて怒られてしまった。」また、「威圧的な態度をとられた」との申し出苦情があったので、詳細を確認し、説明していただきたいとのことであった。	・12月19日ご本人宅へご連絡をしたところ、ご本人は耳が遠いため、ご本人様の知人の方とお話しさせていただいた。施設側が、誤解を招く対応であったことを謝罪すると、『いいですよ。本人も我儘なところがあるから』と。ご本人様はこのことを大きくしたくないというご希望から、ご本人への謝罪は次回の利用時に行うことをご了承を得ました。上記内容を、担当ケアマネに報告し、12月27日の利用時に、改めてご本人様に謝罪することといたしました。	・当日に担当した夜勤者に事実確認を行い、癖であっても腕組みのポーズは相手に不信感を与えてしまうことや、サービスの受け手がどのように捉えるかを想像しながら対応をするよう指導した。
10	みくらの里	特養	平成29年1月13日	特養利用者家族	・入居者長女様と施設看護課長、介護主任と面談し、最近のご様子・精神科薬変更の経緯についてお話した際に、長女様より「面会はほぼ毎日来ているのに、その都度伝えてくれなかったのか、薬の変更に関しては待つて欲しいと伝えたのに何故飲ませたのか」と強い口調で抗議がありました。翌日に再度面会の機会があり、精神科の薬を減量している事をお伝えしました。長女様は「中止して欲しいと伝えたのに、まだ飲ませているのですか」と強い口調で抗議、苦情がありました。	・施設看護課長より長女様へ「周辺症状等から内服が必要であったこと、すぐに薬を中止する事は出来ないので減量すること」をお伝えしご理解をいただきたくご説明をいたしました。	・面談の結果、長女様の受け取り方と施設側の説明に行き違いがあった事をお互いに認識いたしました。また、ユニットにてサービス担当者会議を開催し苦情内容及び対応について協議いたしました。
11	みくらの里	特養	平成29年3月28日	特養利用者家族	・別件の内出血の報告の為の連絡をした所、ご家族様より「3か月前位から、面会に来るたびに頭を叩かれる」と繰り返し話されるとのことでありました。詳しい状況はご家族にも伝わらない(構音障害)為詳細は不明だが、同じ内容を繰り返しているとのことなので、ご家族様には、内部で確認をとりご報告することをお伝えさせていただくと「私も同じような仕事をしているので状況は分かるのですが、毎回同じ事を繰り返すので困っていました」との苦情をいただきました。	・当日担当ユニットリーダーに、入居者ご本人様への聞き取りを指示し、介護主任へ確認するよう指示いたしました。確認の結果「着替え介助の際に頭から上着を被る行為が言葉で伝わりにくい為、入居者様の頭をトントンとさわる行為が叩かれた」と思われたのではないかとのことでありました。	・今後の対応結果については、「①ご本人様のケアについては複数のケアスタッフで対応すること、②スタッフのユニット異動を含め対応を行うこと、③経過について改めてご報告すること」を確認しご家族様へご報告させていただいた。後日、次女様ご夫婦でご来園された際に改めて、管理者、相談係長、担当ケアスタッフ等から経緯のご説明と謝罪を行いました。ご家族様からは「今後、こういった事が無いようにしっかりと勉強しなおして下さい。頑張ってください」とのお言葉をいただきました。

年度別苦情件数	みくらの里	梓の里	みなとの園	太陽の里	小規模	合計
平成24年度	2	3	1	1		7
平成25年度	2	2	4	7		15
平成26年度	2	2	3	4	0	11
平成27年度	1	3	1	1	1	7
平成28年度	3	3	1	4	0	11