

1)

苦情処理委員会

各事業所に申出のあった苦情や相談、その他ご意見等は、それぞれの事業所単位で受け付けて、その解決に向けた対応を行っております。平成28年度は施設:4件 短期:3件 訪問介護:3件 居宅介護支援:2件 通所介護:2件の計14件の苦情を受け付けております。

要望や職員の接遇(言葉使い)や、サービス内容等の苦情など、事業所ごとにその場で対応できるものは迅速に対応したり、委員会を通じて全事業所に周知し、サービス改善に努めています。

また苦情の解決には「迅速で丁寧な対応」が欠かせませんが、苦情を組織全体として捉えて「苦情等を大切にサービス向上に生かしていこう」と、取り組みを強化してきました。

1. 苦情の内容

(施設)

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
1	平成28年6月20日	利用者ご家族	苦情
【苦情等の内容】 手続きをしようと市役所に行ったら、施設のほうで手続き済みであった為、電話にて苦情を訴えられる。「郵便物が届いたら速やかに家族に渡してほしい。家族から問い合わせないと渡してくれない」など言われ、過去の事なども話される。「体調が悪くなった。リハビリもなく老人保健施設のほうがよかった。」			
【対応内容】 住所を皇寿園に変更され為、書類等は施設に郵送されるようになった。K様宛の郵便物についてはこれまでも利用料請求書に同封しているが、次回より届いたら転送していく旨娘様に話をし謝罪する。			

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
2	平成28年6月21日	利用者ご家族	苦情
【苦情等の内容】 6/13に泌尿科受診し、14日から4日間の点滴を阿波岐原病院で行う事となった。2日間のご家族(娘)で対応していただいたが、その後の予定を職員に尋ねたが誰が連れて行くのか不明であった為、仕事を調整し3日目の点滴受診の為来園した。雨が降っており、職員から一緒に行きましようかと声をかけられたかもしれないが、私一人で雨の中大変な思いで受診介助した。次の日も誰が対応するか予定を確認したが不明であった為、夜勤明けで一睡もしていない状態でPM来園したが、午前中に介護職員で対応しましたと言われた。 4日間の受診対応は3F看護師が調整し介護課職員で対応する予定であったが、ご家族まで連絡が行き届いていなかった。雨の中受診介助したけど大変さが分かっているのだろうか？傘は下にありますがと言われたが、特に介護職員からの労いの言葉もなかった。4日目の夜勤明けで来園した際も既に受診をしたという事だが、どういう状況で私が来園したのか感じてほしい。 また、熱があり氷枕をあてていたが水が漏れ衣服が濡れていた。適正に氷枕を作っておらず担当者を注意したと言われる。			
【対応内容】 受診に誰が行くのかと尋ねられた際に、確認をして再度連絡をするといった配慮ができなかった事。雨の中の受診は大変でありこちらから一緒に行きますといった気配りや受診後の声かけなど、家族様への気配りが足りなかったことについて謝罪する。職員会議において職員間の報告・連絡また、ご家族への配慮について周知徹底する。			

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
3	平成 28 年 11 月 23 日	利用者ご家族	苦情
<p>【苦情等の内容】 利用者様の視力の低下が見られ平成 28 年 11 月 22(火)に眼科受診(家族対応)される。受診の際、眼科医より「平成 25 年 1 月に受診歴があり、白内障の診断をしている。継続的に治療が必要な為、点眼薬等を処方し 2 月に再受診しているがその後受診がない。」と言われた。3 年以上も前に眼科受診し白内障の診断があった事、継続的に治療をしないとならない事など、連絡を受けているかも知れないが、詳しい事は今回の受診で始めて知った。受診が必要だったのに 2 月以降受診していないことについて、受診の際の家族への連絡体制等についてどうされているのか確認される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後は外部受診する際には必ず連絡をしてほしい。(連絡体制を徹底)⇒受診の際は車椅子用の車両も持っているので家族で対応できます。 ・白内障の治療は点眼薬が必要な為 2ヶ月に1回受診をしていきます。(職員にお願いするのは時間的にも大変だと思いますので家族で受診対応します) 			
<p>【対応内容】 責任者と話しがしたいとの事で、平成 28 年 11 月 23 日(水)電話連絡する。今回の件についてカルテを確認し、受診後の家族への連絡が不十分で、2 月以降の受診が記録に確認できていない。連絡不足と、継続的に受診ができていなかった事について謝罪しお詫びする。囑託医及び外部受診する際のご家族への連絡体制など確実にを行うよう再度周知していく旨話をする。</p>			

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
4	平成 29 年 1 月 6 日	匿名(ご意見箱)	苦情
<p>【苦情等の内容】 安心して家族がみてもらえるようなスタッフであってください。いつも無視されているのかと不安です。優しいスタッフさんがたくさんいらっしゃる中で、ほんの 1~2 人の方が怖いです。</p>			
<p>【対応内容】 1 月職員会議にて参加職員へ苦情受付状況を報告し、利用者および家族来園時の対応について適切に対応するよう呼びかけ、各階での周知を促す。また、該当すると思われる職員に対しては個別に職員へ指導する。</p>			

(短期入所)

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
1	平成 28 年 7 月 25 日	利用者ご家族	苦情
<p>【苦情等の内容】 ショートステイから帰ってきたら口腔内(舌の先)に汚れがこびりついており取り除くのに本人も痛みが大変だった。口腔ケアを徹底してほしい。またお尻(仙骨部)に傷があった。記録にも書いてなかったショートステイから帰ってくると何かある。明日からショートステイも長いので気をつけてほしい。</p>			
<p>【対応内容】 2 階フロアへ苦情の内容を報告。口腔ケアの徹底と申し送り事項についての記録や相談員への報告を徹底するよう介護課主任へ指示する。 8/1 18:30 送迎の送りの際にご家族へ今回の件について謝罪し、改善していく旨話をする。</p>			

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
2	平成 28 年 12 月 21 日	利用者ご家族	苦情

<p>【苦情等の内容】</p> <p>ショート利用後(12/20)に自宅に送ってきた際、「腸骨部にかき傷があり、恐らく本人さんが搔かれた時にできたものではない」との施設相談員より報告を受けた。確認すると本人は手の届かないところにあり本人がつけたものではないと翌日(12/21)ケアマネージャーに訴えられる。ケアマネージャーより、本日PM5:00に傷の確認に訪問するとの事で、施設職員も同席してほしいとの連絡がある。</p> <p>ショートステイ退所後に相談員が、家族への申し送り事項等を確認するが、今回は傷の確認ができず職員からの引継ぎをそのまま家族へ報告している。</p>
<p>【対応内容】</p> <p>①ショート利用時に変わった事があった際には、相談員へ連絡し一緒に確認する。</p> <p>②入浴時には皮膚観察を徹底し、傷があった際の検証を行う(いつ、何処でどのように・・・)</p> <p>12/21 PM17:00 相談員が訪問しケアマネ、訪問介護職員、ご家族と一緒に傷を確認する。本人の手の届かない部位にあり、ショートステイ利用時の排泄介助の際に職員が付けてしまったものであると説明し家族に報告し謝罪する。</p>

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
3	平成 28 年 12 月 21 日	利用者ご家族	苦情
<p>【苦情等の内容】</p> <p>(ショートステイ利用者に贈る 11 月生まれの誕生カードについて)</p> <p>「11 月の誕生カードを頂いたが、内容が夏のメッセージになっており、メッセージに入る名前の欄も空白となっていた。」</p> <p>と、デイサービスに連絡がある。デイサービスからのメッセージカードにも生年月日等の誤りがあった。誕生カードを渡す際に確認不足であったため、他 2 名の分の誕生カードも確認し同じような内容であったため謝罪し、新たに誕生カードを作成する。</p>			
<p>【対応内容】</p> <p>デイサービスセンター長より、電話にて娘様に今回の件についてデイ・ショート併せて謝罪する。誕生カードについては本人に渡す際に改めて再度確認するよう伝える。</p>			

(訪問介護)

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
1	平成 28 年 10 月 20 日	利用者	苦情
<p>【苦情等の内容】</p> <p>「あのヘルパーさんには来てもらわなくても良い」</p> <p>本日活動で訪問したNヘルパーの調理について、「煮つけをしてもらったが、ジャガイモが箸も通らない半生で味も何にもついていなかった。前回はイカの手(干し大根)を炊いてもらったが、硬くて食べられなかった。」と言われた。難しい料理を頼んだわけではないのに、こんな料理ができなかったら何を頼んだら良いのかなどと、不満を話されたので、暫く話しを聞きお詫びをした後、「本人にも料理の方法など伝えますので引き続きお願いします」と言うと、「わかった。よろしくお願ひしますよ。」と言われた。</p> <p>活動で訪問すると、再度料理の仕上がりが硬かったこと、味がついていなかったことの不満を言われ、「自分は体調も悪いし、こんなことではストレスがたまってたまらん。もうあの人には来てもらわんでもいいわ。」と言われた。</p> <p>(これまでも、ヘルパー交替の希望が多く登録ヘルパーを一巡している為)代理のヘルパー調整が難しいことを伝えると、「仕方がないわ。何でも食べちゃくわ」と言われたが納得の様子ではなかった。</p>			
<p>【対応内容】</p> <p>普段の活動中も、ヘルパーの行動が自分の意に沿わないと、激しい口調で注意されることが多いので、担当ヘルパーも緊張のあまりつい萎縮する傾向にあった。今回は調味料を入れるタイミングや火力の調整がうまくいかなかったことで、時間内に仕上げるができなかったようだったので、今回のこ</p>			

とを経験に他の活動先で頑張ってもらよう伝えた。又調理実習等で高齢者が好まれる料理実習を行ないたい。
今回の苦情の経過と状況報告を担当の東大宮地域包括支援センターへ報告する。

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
2	平成 29 年 2 月 20 日	デイサービス事業所	苦情

【苦情等の内容】

「朝の薬が残っていました。ヘルパーさんは飲ませてくださったのでしょうか」

2/20(月)15:20 訪問介護活動中にデイサービス相談員より電話がある。「18 日(土)にご自宅に迎えに行くと、デイサービスは休むと言われたので、一旦戻り、時間をおいて再度迎えに行くと、気が変わって行くと言われた。テーブルの上に 18 日の日付けの薬袋の上にバラになった薬が置いてあった。朝食も食べていないと言われたので、ご飯と薬をデイサービスに持って行ったが、ヘルパーさんが来ておられたので、ひょっとしたら違う日付けの物を既に介助で飲んでおられるのではないかと思い、事業所に連絡したが連絡がつかなかったため、薬は飲んでいただいた。自分のほうで家族とケアマネジャーには連絡しておきました。」との内容であった。

ヘルパーからの報告がなく状況が分からなかったため、活動終了後に担当のヘルパーに電話で確認すると、18 日の日付の薬袋を薬カレンダーから外し、1錠ずつ外したものを、薬の袋に置いて飲んで下さいといったが、確実に口に入れるところは見えていなかった。家族への連絡はデイサービスの職員の方が連絡しておきますといわれたので、安心してしまっており、自分がケアセンターに状況を報告することをしなかったと言う。

事業所への連絡については、電話転送の当番であった富高氏の活動中に電話が入ったが、メッセージも入っておらず、登録されていない電話番号だったために、かけ直すことをしなかったとのこと。

【対応内容】

①活動中の出来事や、予定通りのサービス提供ができなかった時(デイサービスの送り出しが出来なかった)は、事業所へ報告してもらう。

事業所への電話について、着信があった時には、再度電話をかけ直す。

サービス内容に、薬は手渡しし確実に飲んでもらうようになっているので、今後は本人がきちんと飲まれるところを確認してもらうことと、予定通りサービス提供ができなかった時には、必ず連絡をするよう指示する。

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
3	平成 29 年 2 月 27 日	デイサービス事業所	苦情

【苦情等の内容】

「ヘルパーさんが来ていなかったのですが・・・」

2月27日(月)10:00頃 デイサービス相談員より、「H様宅に迎えに行ったら、ヘルパーさんが来ておられませんでした。本人も、今日は来ていませんね。と言われましたがお休みだったのでしょうか。職員の方で着替えの声かけをしてデイサービスに来てもらいましたが、朝の薬はそのままです。」との内容であった。担当のヘルパーから、2/23(木)～2/27(月)まで休みの希望がでていたが、27日(月)のH氏の代理活動調整もれで訪問していないことが分かった。

【対応内容】

代理活動調整の方法で当日担当分の利用者名をノートに記載しているが、記載漏らしをできていた。調整漏れを防ぐ為に、ノート上のチェックとパソコン上のスケジュール表でのチェックを行い、今後は慎重に念入りに確認する。

(居宅介護支援)

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
1	平成 28 年 4 月 5 日	利用者	苦情
【苦情等の内容】 本人より電話があり「あんたも忙しそうだし、新しく家が変わったのを機会にケアマネを変更したい。息子は仕事で忙しく、皇寿園では自分の対応はできない」と言われる。			
【対応内容】 要支援の方ではあるが、必要性を考慮し毎月1回以上は訪問し、1、5～2時間は滞在したり、電話での対応も行ってた。ご本人としては、ケアマネージャーの関わりが物足りなく感じ、もっと充分に対応してくれる居宅事業所、ケアマネを求めておられた。			

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
2	平成 28 年 8 月 12 日	利用者	苦情
【苦情等の内容】 8/12(金)17:30ケアセンターより、本人より電話があり、仏壇の掃除をしてもらえないかと言われ、介護保険内ではできないことを話した。ケアマネにも相談してみることを伝えたとのことで連絡する。お盆が来るので花やお菓子は買ってきてもらったが、介護保険では仏壇の掃除はできないと言われたがどうしてできないのかと言われる。介護保険では本人の日常生活における支援、本人のできないことの支援を行うものなので、仏壇については自分でできる範囲で行うか、介護保険外のサービスを利用してはどうかと伝えると立腹され、上の部署の電話番号を教えて欲しいと言われ総務課の電話番号を伝え報告する。 8/15(月)9:30皇寿園に電話があり、8/12 の仏壇の掃除の件で30分程話を聴き、もう一度ケアマネと相談してみるように伝えたが「もうケアマネさんには会いたくない」と言われていたとのこと。ケアセンターより、電話があり暫く傾聴し、ヘルパーさんは替えたくないの、東大宮包括の担当者とケアセンターの担当者で自宅に来て欲しいと言われたとのこと。 16:00市役所介護保険課よりケアセンター担当者へ連絡があり、本人より介護保険課へ電話があったがどのように話をしたのかと言われ、介護保険内のサービスでは対象者本人のできないことの日常生活の支援であることを伝えたとのこと。 8/25(木)東大宮包括の担当者より連絡あり。本人より市役所へ相談すると言い、その後連絡がないので電話を掛けられたとのこと。内容は、皇寿園に言われた通りだった。ケアマネについては交替したい。公費を利用するのにあれこれ言うなど言われたと立腹されていたとのこと。8/29 訪問を予定し、話し合いを行うとのこと。			
【対応内容】 8/31(水)包括支援センターより連絡あり。8/29 本人と面談し、ケアマネが公費と言ったことを介護保険ではなく保護費のことを言っていたと勘違いされており立腹されていた様子。 9/2(金)包括支援センターの担当者と一緒に訪問する。本人の話を傾聴し、改めて公費と言ったことは保護費のことではないことを説明すると納得し謝罪され、これからも担当してもらいたいと言われる。こちらも説明不足であったことを謝罪する。 ・利用者や家族が分かりやすい説明を心掛ける。 ・今回は、本人が興奮状態で苦情を言われ、こちらも強い口調で説明したので、冷静に対応できるようにしたい。 ・日頃の信頼関係を気付けるようにしていく。			

(通所介護)

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
1	平成 28 年 4 月 22 日	ケアマネージャー	苦情
【苦情等の内容】 利用者が予定からはずれ、送迎を 2 回続けて忘れてしまった。2 回目については家族より連絡があり迎えに言った。そのため、ご家族も心配しているとケアマネより報告がある。			
【対応内容】 22 日(金)18 時 30 分頃、ご家族がお帰りになってから管理者、主任でお詫びに伺った。ケアマネージャーへも翌日電話にて報告した。新規利用者が増えてきているため、再度予定表の確認を念入りに行うこととした。①送迎表の確認 ②氏名漏れが無いかの点検			

件数	【受付日】	【申出者】	【区分】
2	平成 28 年 5 月 28 日	匿名	苦情
【苦情等の内容】 走行中に運転マナーが悪いので連絡しました。接近したり・車に名前が入っていたので連絡しました。			
【対応内容】 終礼時に苦情内容を説明し、今後の改善方法を検討した。①送迎車に注意事項の掲示 ②運転者は、自分の主観ではなく同乗者の意見を良く聞き(スピードや安全面等)運転する ③個人の運転マナーではなく、皇寿園の運転マナーであるとの意識を持つ。また、毎朝の朝礼にて運転マナーの徹底について確認しあうこととした。自分では当たり前と思っていることも相手にとっては不愉快に感じることがあるため、基本的な運転マナーを守ることを指示。			