

日付	苦情受付内容	対応内容
H28.1.29	<p>【受付方法】電話</p> <p>【サービス種類】ショートステイ</p> <p>【相談者及び申し立て人】河合町地域包括支援センター</p> <p>【利用者様との関係】相談者からの依頼人</p> <p>【内容】</p> <p>認知症の方で緊急でショートステイの依頼がCMよりあり2泊3日のご利用となる。1日目は夜間を通して不穏状態が続いた。翌日朝に大和の里から家族に電話があり「昨日不穏になられ、この状態が続けば居室に鍵をかけさせてもらいます。」と連絡があった。結局2日間穏やかに過ごされたとの事（鍵を実際にかけたのかは不明。家族様も緊急でショートを受け入れてもらった事もあり、施設側には鍵の件等、意見を言いにくいとの事で確認できず。）その後、ショートから帰宅されると本人から口臭がした。家族が確認すると義歯をきちんと洗浄していなかった。</p>	<p>Kケアマネジャーからのご紹介で至急ショートステイを利用したい方がおられるとの事で連絡があり、緊急で受け入れました。認知症の為、夜間他居室に入ろうとされる行動があったと夜勤者から報告がありました。翌日、家族様に連絡させていただく。万が一職員の見守りができない場合そのような行動があった時のみ居室の施錠をさせていただきたいと説明すると納得され了解を得ました。</p> <p>義歯の洗浄の件に関しましては、毎日利用されている某デイサービスで帰宅前に入れ歯を洗浄してもらっているとの事でした。当施設では帰宅前の義歯の洗浄は基本行っておりませんので家族様が希望されるのであれば洗浄させていただく旨を伝え同じように対応させていただきました。</p>
H28.2.1	<p>【受付方法】口頭</p> <p>【サービス種類】デイサービス</p> <p>【相談者及び申し立て人】J居宅 ケアマネジャーT氏</p> <p>【利用者との関係】相談者からの依頼人</p> <p>【内容】</p> <p>ご利用者様より「こちらに来ることが楽しみになり、だいぶ自分でも歩けるようになった。職員の皆様に感謝している。それだけに言いにくいことだが男性職員さんが行きたくないトイレばかり誘い自分で出来ることも先にやってしまう。」とのこと。そのことから少し不信感を持っておられる。担当ケアマネージャーより相談員に報告があった。</p>	<p>状況の聞き取りと改善策を検討。ご利用者様を含め、職員に自立支援の徹底を行っていく。入浴に関しては、異性介助に抵抗のある方は同姓介助で出来る限り対応する。（今回のご利用者様の担当は女性で対応する。）デイサービス職員として生活リハビリの知識を備える。新入職員の教育制度を整える。</p>

日付	苦情受付内容	対応内容
H28.2.12	<p>【受付方法】電話</p> <p>【サービス種類】デイサービス</p> <p>【相談者及び申し立て人】F.M様</p> <p>【利用者との関係】長女</p> <p>【内容】</p> <p>デイサービスのお迎えを待っていたのに迎えに来ない。 「今日は休みと言っていないですね。」と電話にて連絡が入る。デイサービス担当者より謝罪を行いすぐにお迎えに向かう事をお伝えする。</p>	<p>先日、家族様よりショートステイを利用する為、12日のデイサービスは休みたいと連絡があったが家族様は12日は休みとは言っていないとおっしゃる。</p> <p>原因として考えられるのはデイサービス担当者の聞き間違いか確認不足が考えられる。</p> <p>【対策】</p> <p>①曜日の変更等があれば、再度確認を行い間違いをなくす。 ②F様の送迎に関しては、自宅近くの場所での乗降であったが（道幅が狭い為車両が自宅前まで行けない。）今後は自宅までお迎えに行く事と、今までは時間固定であったが送迎時間連絡用紙をつけるようにする。曜日の変更等連絡があれば再度確認を行い間違いをなくす。</p>
H28.6.3	<p>【受付方法】電話</p> <p>【サービス種類】ショートステイ</p> <p>【相談者及び申し立て人】S.N様</p> <p>【利用者との関係】夫</p> <p>【内容】</p> <p>朝からご主人より事務所へ電話があり「手紙を入れてますが泊りと言うことを伝えると不穩になる為、夜まで手紙は見せないでくれ。」と申し送られる。事務所よりその旨を現場へ報告するも、ご主人様が日中面会に来られた際、手紙を読んでいる本人を見て「なんで見せているんですか。泊りと伝えると本人不穩になるのわかってるんでしょうか。こんな事なら手紙を書かないほうがよかった。」と苦情を申される。</p>	<p>電話の内容を事務所K氏よりSリーダーへ報告。SリーダーよりSケアワーカーへ申し送る際、「夜になったら」と伝えるつもりだったが、「不穩になったら」としか伝わっておらず日中から手紙を渡してしまった。</p> <p>【対応状況】</p> <p>担当者よりご主人様へ謝罪を行う。ご主人より「デイサービスだといつも何かしてるから安心なんだけどショートステイにも慣れてもらわないと困るから自分が病院とウソをついて来させているのに。テレビなんて見る人じゃないんだから何もしていないとこうなるに決まってるでしょ。」とおっしゃる。再度謝罪するも「気を付けてくれないと困る。」と帰られる。</p>

日付	苦情受付内容	対応内容
H28.8.2	<p>【受付方法】口頭</p> <p>【サービス種類】デイサービス</p> <p>【相談者及び申し立て人】本人</p> <p>【内容】</p> <p>本人様昼食後、お腹の調子が悪いと布団で休まれる。</p> <p>12時20分頃に手を叩いて職員を呼ばれ職員が本人の所へ向かうと「お尻を洗いたいのでお風呂へ行きたい。」と言われる。対応を休憩中の職員に伝えその場を離れ休憩に入る。その後、本人が他職員を呼び「Nにほっとかれた。責任者を呼べ。」とご立腹される。</p>	<p>対応をしたN職員は休憩中の職員に伝え、対応を任せたつもりだった。しかし、伝えられた職員はN職員が対応するものだと思っていたようだ。N職員が内容を当日のリーダーに伝えていなかった事がこのような状況を招き職員双方の連携不足が原因であると思われる。</p> <p>【対応状況】</p> <p>フロアリーダーが本人様より事情を聞き、失便を浴室にて洗浄。改めて謝罪する。本人様「もういいよ。」とおっしゃる。</p> <p>【対策】</p> <p>報告・連絡・相談を確実に行う。対応についても迅速に行うようにする。</p>
H29.1.13	<p>【受付方法】口頭</p> <p>【サービス種類】ショートステイ</p> <p>【相談者及び申し立て人】K.K様</p> <p>【利用者との関係】長男</p> <p>【内容】</p> <p>①帰宅したら本人の口の周りに食べかすがついていた。眼脂もついていた。</p> <p>②面会に行くルームシューズ（厚手の靴下）を履いたままベッドに寝かされていた。</p> <p>③持参のエンシュアの残りが居室に置いてあった。（要冷蔵なのに冷蔵庫に保管されていない。）</p> <p>④本人が痛がる為、車イスからベッドへの移乗方法を平行移動から端座位からの移動に変えてほしい。</p> <p>⑤雨の日の送迎時にこちらがカッパを出したのに職員が本人に使わず傘で対応したので濡れてしまった。</p>	<p>①帰宅前のチェックができていなかった。</p> <p>②ルームシューズとの認識がなくそのまま履かせていた。</p> <p>③一定量の飲水は無理な為、少量ずつ飲んでいただいていたので居室に置いたままになっていた。</p> <p>④ご利用当初は平行移動とのお話だった為、平行移動での対応をしていたが息子様の希望により座位からの移動を2回程するが本人も苦痛であった為訪問リハビリのPTに息子様、ケアマネジャー同席にて説明を受ける。説明の内容「現在の本人のADLでの移動としては平行移動が望ましい。」</p> <p>「座位からの移動は不可能であり、本人の負担も大きい。痛い訴えをするのは本人の訴えの仕方であって本当に痛いかは不明。実際、触ってもないのに痛いとおっしゃっていたのを見た。ショートステイを利用開始する際にも平行移動と伝えたはずなので、今後も変更せずに対応してください。」とのこと。</p> <p>⑤介助者2名で対応していたのでカッパなしでも本人様は濡れないと思った。実際は濡れていない。</p> <p>上記内容を説明し、納得していただく。今後も双方の信頼関係を構築しご本人様及びご家族様に安心していただける支援を行うことを伝える。</p>

日付	苦情受付内容	対応内容
H29.1.16	<p>【受付方法】口頭</p> <p>【サービス種類】入居</p> <p>【相談者及び申し立て人】K.I様</p> <p>【利用者との関係】子</p> <p>【内容】</p> <p>昨年12月21日、母の訪問歯科の日だったので、いつもより早めに来苑。本人の居室でタンス整理をしていると母がN職員へ「ダッー、ダッー。」（吃音障害がある。）と叫んでいた。するとそれを聞いたN職員は母に対して「うるさいあっち行け。」と強い口調で言っていた。すぐに居室から出て様子を見に行くと、N職員は知らぬ顔をして去って行った。フロアリーダーには以前からN職員をかばう発言ばかりで不信感が湧いてきている。今すぐにでもN職員を異動してほしい。施設側は家族の言葉よりも職員の方が大事なのか他の施設に変わる事も考えている。どうかしてほしいとのこと。</p>	<p>同日、副理事長、施設長へ報告。20日N職員に事実確認を行う。</p> <p>「利用者N様が自分を拒否することは自分に当たり障りがなければいいと思っている。普段、家族様に挨拶しても返事もしてもらえない。N様から拒否される原因は思い当たらない。」</p> <p>12月21日は同じフロアのNM様にN様が攻撃的な（車イスであたりにいく）行為があったので、「こっち来たらあかん。」と強めに言った。誰にみられても疑われないような支援が出来るようにする。（施設長 福田SW N職員同席）</p> <p>1月21日K様にN職員を入れての話しあいの機会を設けたいとお話する。</p> <p>1月22日話しあい。（K様 N職員 施設長 福田SW Nリーダー）</p> <p>今回の苦情について本人と家族様の思いを明確にする為に双方の意見を聞くがN職員の気持ちに対して家族様が納得されず。和解には至らず。N職員には今後の業務の取り組み方や考え方等を再度考え、誠意を持って支援するよう注意する。</p> <p>家族様には謝罪させていただく。</p>
H29.6.21	<p>【受付方法】電話</p> <p>【サービスの種類】ショートステイ</p> <p>【利用者及び申し立て人】T.M様</p> <p>【利用者との関係】家族様</p> <p>【内容】</p> <p>今回ショートステイを初めて利用したが、帰宅後に荷物を確認すると洗濯物が少ない。</p> <p>パジャマも着替えたような感じではない。規則正しい生活をしていると思ったのにどうなっているのか。夏の間ショートステイを利用したいが、どうしたものか。</p>	<p>今回の支援に関わった職員に事実確認を行う。</p> <p>①初日の就寝時にパジャマ更衣を本人が拒否されたが上着のみ着替えていただいた。2日目は就寝ケアの際、尿失禁されたので、全身更衣後、パジャマを着用。</p> <p>②洗濯物は失禁された為前日に洗濯させていただいた。その為返却分の洗濯物が少なかった。</p> <p>原因・・・自宅に持ち帰って洗濯していただく衣類を前日に施設で洗濯していたことをご家族様に連絡帳で伝えていなかったことが原因である。ご家族様には電話にて説明させていただくとともに謝罪させていただく。</p> <p>職員には以後このようなことがないよう指導する。</p>