

苦情解決について

特別養護老人ホーム高麓では社会福祉法第 82 条の規定により、利用者の皆様からの苦情に適切に対処する体制を整えています。

苦情解決責任者	平野仁(施設長)
苦情受付責任者	外山敬三(総務部長)
第 3 者 委 員	水上人志、塩澤英雄

苦情解決結果報告

期間：平成 31 年 1 月～平成 31 年 3 月

ユニット特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
隣室のベランダに風よけの板を取り付けたため、隣室の方がベランダでタバコを吸うと、以前よりも強く母の居室にたばこの煙が入ってくるようになった。入ってこないようにしてほしい。	
相談解決の結果	
・風よけ板を撤去する・タバコは決められた場所で吸う・隣室の窓は出入り時以外は開放しない・利用者の居室の窓は開けない・部屋換気扇は回さない以上を職員に周知し、その後、隣室の居住者の了解を得て風よけの板を撤去した。	

居宅

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
年末から尿道カテーテルを留置しており、医師の指示を得ていないので入浴は控えていた。デイで入浴させてもらい本人も気持ちよかったと喜んでいましたが、夜になって熱が出た。入浴が原因とは思わないが、入浴させる前に連絡してほしい。	
相談解決の結果	
事前に連絡をしなかったことを謝罪するとともに、カテーテルの管理について医師の指示の確認が取れるまでは入浴を控える。	

デイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
カラオケを楽しみに来ているが、同じ人が選んだ曲が何曲も続き、時間が無くなって唄えなかった。	
相談解決の結果	
希望に添えなかったこと、最近楽しめなかったことに対し謝罪するとともに、これからは、希望する方が順番に唄えるように配慮する。	

デイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
母はいつも通り玄関に出てデイの送迎車を待っていたが、迎えに来ず、寒い中長時間待たされた。時間通りに来てほしい。	
相談解決の結果	
配車表には名前が載っていたが手違いで迎えに行かなかった。到着後乗っていないことがわかり電話をしたが、家人不在で連絡がつかず長く待たせてしまった。配車表の最終確認を当日の朝行うことを改めて職員に徹底した。	

デイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
いつもより 20 分ほど迎えが遅くなり、本人が歩いていくと聞いて聞かず、制止するのが大変であった。遅くなるなら連絡をしてほしい。 (ケアマネージャー)	
相談解決の結果	
早く帰ってきた車に対応するようにしていたが、気付かずに迎えが遅れてしまった。9 時ころに迎えに行けそうな車のところに利用者の名前を入れることにした。	

ユニット特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
朝食前から母の義歯が見当たらなくなり、昼食から粥、ソフト食に変更された。義歯作成には3か月かかり、その間の栄養状態、口腔機能や認知機能の低下が心配である。義歯の管理をしっかりともらいたい。	
相談解決の結果	
謝罪するとともに、今後の対応を話し合い、理解していただいた。 <ul style="list-style-type: none">・義歯は日中、夜間ともに洗面所横の棚の上段にしまっておく。・嚥下機能が低下しないように、食前に必ず口腔マッサージを行い、毎食後口腔ケアを行う。食事の様子を記録に残す。・家族の面会時には食事量・食事の様子を伝える。・問題行動のある入所者（義歯を隠した？）とは食事の席を別にし、所在確認を徹底する。	

本館ショート

意見・要望等の内容	〈サービスの内容〉
ショートから帰宅したとき、ズボン下をはいていなかった。洗濯物も以前はきれいに畳んで入れてあったが、丸めて入れてある。ちょっとした事だが配慮してほしい。（ケアマネージャー）	
相談解決の結果	
<ul style="list-style-type: none">・退所時、着衣を確認し、不足分があれば用意して介護職員に更衣を依頼する。・汚れてしまった場合はノート又はメモに記載し家人に伝える。・お客様の荷物をしまうときは、丁寧に扱い、きれいにバックに入れる。	

デイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
今、送迎車が150号線で子供が横断歩道を渡ろうとしているのに止まらずに行ってしまった。横断歩行者妨害ではないか？（匿名の電話）	
相談解決の結果	
運転手は横断歩道手前で一旦停止したが、子供も止まってしまい、動こうとすると子供も一緒に動いてしまという繰り返りで、最終的に子供が譲ってくれたので発車した。運転する職員に、どんなケースでも横断歩道は歩行者優先であることを徹底・周知する。	

デイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
家族の送迎であるにもかかわらず送迎員にうまく伝わっていなかったため迎えに行ってしまった。	
相談解決の結果	
配車表の注意事項欄は小さく気づきにくいので、配車表に新たに「朝のみ家人送迎」「家人送迎」といった欄を作る。	

デイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
医療機関受診後家人がデイに送ってくるようになっていたが、当日の朝、送迎員が迎えに行ってしまった。	
相談解決の結果	
迎えに行く前に必ず配車表で確認するように徹底した。早番の職員は、いつもと違っている場合は送迎員に伝える。	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
デイサービスの送迎で、自宅前の狭い路地をスピードを出してバックで下がるので怖い。スピードを落として安全運転をお願いしたい。	
相談解決の結果	
運転手に利用者が怖い思いをしていることを伝え、スピードを控えて安全運転に徹するよう指導した。	

訪問

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
週1回掃除を頼んでいるが話ばかりして掃除ができていない。話す内容も否定的なことを言う。他のヘルパーに変えてもらいたい。(ケアマネージャー)	
相談解決の結果	
定例会にて本事例について話し合いを行い業務内容を確認する。いつも同じヘルパーを派遣しないようにスケジュールを調整する。	

ユニットショート

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
職員の休暇に伴う調整不足でショートステイのお迎えに行かず苦情の連絡があった。	
相談解決の結果	
休暇等勤務変更する場合、本人が事前に総務に伝え、総務から直接ショート相談員に変更を伝えることとした。また、本人も配車を確認し、変更等の必要があればショート相談員に伝える。	

居宅

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
担当のケアマネがあまり積極的にかかわってくれず、父親の老健入所の時も十分な説明がなかった。管理者は把握してサポートして欲しい。(家族、ケアマネージャー)	
相談解決の結果	
利用者には老健の紹介や限度額認定証等の説明をしたが十分伝わっていなかった。本ケースは、難しいケースでもあるので、担当だけで対応せず、周りでもサポートしていく。	

ユニット特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>入所者の食事管理に関して、電話で「スタッフ、看護師と相談して、今日の夕食から食事は止めます」と一方的に伝えられ驚いてしまった。それは医師の判断なのか確認したが、わからないとの返事であった。命にかかわることなのでこのような無責任な伝え方では困る。職員の指導をお願いしたい。(成年後見人)</p>	
相談解決の結果	
<p>ご家族等に伝えるとき、内容によっては予め課内で伝える内容を確認共有しておく。職員は相談援助技術等の研修に参加し、スキルアップを目指すようにする。</p>	

デイ

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
<p>入浴後、ベッドで休息されていた方が、ここは雑音がすごくて休めない。音もすごい。ゆっくり休みたいとおっしゃる。これだけたくさんの方がいるのでいろいろな音や声が聞こえると伝えると、いったんは納得されるが同じことを繰り返される。</p>	
相談解決の結果	
<p>相談を受けた時がたまたまカラオケタイムでもあった。これからは、昼食後や運動の時間などベッド周りが静かな時間に休息してもらうようにする。</p>	