

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：令和元年 7 月～令和元年 9 月

きすみれ 〈職員への対応〉

| | |
|-----------|---|
| 意見・要望等の内容 | 朝のお迎えでいつもの場所に駐車したが、そこは利用者様の敷地ではなくお隣の方の敷地であった。 |
| 相談解決の結果 | ショートも利用されている方なので、いつも停めている場所は隣の方の敷地であることを共有し、駐車させていただくときは他の車も止められるように隅の方に駐車する。 |

ユニットショート 〈サービス内容〉

| | |
|-----------|--|
| 意見・要望等の内容 | 送迎予定の職員が体調不良で早退したが、その情報が共有されいなかった。利用者様のご家族から、送迎時間が 40 分程度遅れてしまった。送迎途中でトイレに行きたくなると困る。送迎時間は守ってほしい。 |
| 相談解決の結果 | 情報の共有と迅速な対応を徹底する。送迎時間が遅れることが分かった時は速やかに連絡し、利用者様に謝罪し、説明する。 |

デイ、本館ショート 〈職員への対応〉

| | |
|-----------|--|
| 意見・要望等の内容 | 帰宅後、本人がショート入所の際、皆の前で紙パンツを替えたが、とても恥ずかしくて嫌だったと言っている。本当かどうかはわからないがよろしくお願いします。 |
| 相談解決の結果 | トイレはご自身で済まされ、利用中は布パンツですごされ、失禁もみられなかった。入浴時のことかもしれない為、入浴時更衣配慮していく。 |

本館ショート 〈サービスの内容〉

| | |
|-----------|---|
| 意見・要望等の内容 | 先日面会に行った時、気になったことをお伝えする。 ① 食事の途中でスプーンやお箸をおいてしまって食事が中断してしまう。また手に持たせてくれれば自分で食べだすので介助して欲しい。 ② 爪の間に汚れがたまっている。食事前にタオルで手を拭いている様子もない。不衛生だと感じた。 ③ お尻が赤くなっているようだが、パッド交換の際に臀部にワセリンを必ず塗るようにしてほしい。 |
| 相談解決の結果 | ① 見守り、一部介助が可能な席を検討する。 ② 食前、手洗いか清拭は介助にて行うよう対応変更する。 ③ 臀部の清潔保持について再度周知し、赤身のある時はワセリン塗布、便付着時は洗浄後ワセリン塗布、体位交換等の対応を行う。 |

ユニット特養 〈職員への対応〉

| | |
|-----------|--|
| 意見・要望等の内容 | 眼科の受診時間と申し送りを受けた受診時間が違っており、診療所から患者がまだ来ていないとの連絡があった。 |
| 相談解決の結果 | 受診時間の確認は、予約の時間、家族との待ち合わせの時間、高麗出発時間それぞれを確認し、申し送りを受けた場合は特に気を付ける。 |

訪問 〈職員への対応〉

| | |
|-----------|---|
| 意見・要望等の内容 | 8月から訪問曜日が変更になっていたが、そのことを忘れて訪問を飛ばしてしまっただ。 |
| 相談解決の結果 | 利用者様、ケアマネ様に謝罪した。ダブルチェックしていても見落としてしまったので、チェック方法を変更し、提供票と合わせ訪問有は青ペンで塗りつぶし、変更箇所も赤で印をつける。 |

ユニット特養 〈職員への対応〉

| | |
|-----------|--|
| 意見・要望等の内容 | 本日、日赤に受診した際、昨日焼津市立病院で処方された薬の情報が薬手帳に貼られていなかった。 |
| 相談解決の結果 | 連日の受診になるときも、必要な物品がそろっているか処方箋シールが貼付されているか、医務課、相談課でダブルチェックすることにした。 |

デイ 〈サービスの内容〉

| | |
|-----------|---|
| 意見・要望等の内容 | トイレに行くとき、自席でコルセットを外そうとしたら、トイレで外しタンクの上に置くように言われた。タンクの上は汚れなど気になるため置きたくないので、以後コルセットを付けずにデイに来ている。 |
| 相談解決の結果 | トイレの上に置けば良いという発言は利用者様の尊厳を無視しているようにもとらえられるので謝罪し、コルセットは自席で外してからトイレに行ってもよい旨を伝えた。 |

ユニットショート 〈職員への対応〉

| | |
|-----------|---|
| 意見・要望等の内容 | 毎日4回血圧を測定して手帳に記入しているが、昨日は職員が測定を忘れてしまい、起床時以外は測定されていなかった。血圧を記録しそれによって薬の内容が決まるので忘れたでは済まない。 |
| 相談解決の結果 | 個票に血圧測定について記載し、出勤前に必ず個票を確認するとともにご利用中は血圧測定について口頭で申し送りを行う。 |

居宅 〈職員への対応〉

| | |
|-----------|---|
| 意見・要望等の内容 | 担当ケアマネに、家の改装に合わせてショートステイに入りたいと相談したが、月末でどこも空いていない。デイなら9月に3日取れると言われた。担当の対応が悪く事務的であると感じた。もう少し時間をかけて探してほしい。 |
| 相談解決の結果 | 高麓のショートに空きがないため利用できないと答えてしまった。他の事業所を当たり空きがあったため提案した。4月より担当が変更となりまだ信頼関係が築けていなかった。今後、時間をかけて丁寧に話を聴き、ねぎらいの言葉をかけるなど信頼関係を築くよう努めていく。 |

デイ 〈職員への対応〉

| | |
|-----------|--|
| 意見・要望等の内容 | いつも自宅で広告を折って作成したものをもってきてくださる。職員から「自宅で作成したものはシャイン表にチェックできない」と言われた。チェック表にサインして欲しいわけではないが、自分が認められていない気がして悲しくなった。もう作りたくない。 |
| 相談解決の結果 | お客様の思いを理解し、不快な気持ちにさせたことを誠心誠意謝罪し、デイとしては助かっていると感謝も伝えた。 |

デイ 〈サービスの内容〉

| | |
|-----------|--|
| 意見・要望等の内容 | サバ禁だがお昼にサバが出された。食べられないものは提供してほしくない。 |
| 相談解決の結果 | 謝罪しすぐに他のものに交換してもらった。厨房での確認を徹底し、配膳する際も食札と照らし合わせて提供する。 |

デイ 〈職員の対応〉

| | |
|-----------|---|
| 意見・要望等の内容 | 着替えを持っているはずだが、朝着ていったものをそのまま来ている。入浴はしなかったのか？本人は入浴していないと言っているが、ご家族は前回もそういうことがあったと言っている。(担当ケアマネ) |
| 相談解決の結果 | 入浴は実施しているが着替えの交換をしなかった旨、ご家族とケアマネに謝罪した。入浴リーダーは入浴終了後入浴板を確認し、 着 にチェックがなければ着替えの交換を確認し、ipad 入力時再度 着 を確認する。 |

デイ 〈職員の対応〉

| | |
|-----------|---|
| 意見・要望等の内容 | デイサービスセンターでの入浴は気持ちよく好きだが、職員同士の話声や笑い声が大きくてゆっくり入浴できない。もう少し気を配ってほしい。 |
| 相談解決の結果 | お風呂場は声が響く場所なので、お客様に配慮しながら職員間の伝達事項は必要最小限にとどめる。 |

ユニットショート 〈職員への対応〉

| | |
|-----------|--|
| 意見・要望等の内容 | <p>ショートから帰宅する日、一人でトイレに行った際に転倒し、右肘に外傷あるもその他は状態に変化なくそのまま帰宅した。2・3日して右手首内出血、右手小指まで内出血している状態になる。娘様から、あの体で転倒すればその後どうなるのかわかりそうではないか。ケアマネには状況を連絡してあるので、ケアマネから連絡があったら、すぐに様子を聞きに来るべきではないのか。今なぜ高麓と電話で話をしているのかわからない。本来ならケアマネを通してサービスを提供し、何かあればケアマネを通して話をするのではないかと、高麓の対応について苦情があった。</p> |
| 相談解決の結果 | <p>翌日、ケアマネから医療機関に受診した結果、骨折はなかったとの報告をいただき自宅を訪問し、ご本人と奥様に謝罪した。その後家人とケアマネが相談し今後は杖は持参せず、歩行器で移動することになった。普段と異なる状況・状態の場合は、家人への連絡とケアマネへの報告を適時スムーズに行うこととし、現場で共有した。</p> |

本館ショート 〈職員への対応〉

| | |
|-----------|--|
| 意見・要望等の内容 | <p>パット交換時、車椅子を片付けずそのままになっていた。ズボンもしっかり上がっておらず、オシメが半分見える状態のままであった。車椅子とベッド移乗時に女性職員を触ったようで、職員からセクハラにあたると言われた。認知症はあるが感受性が豊かなので、もっと配慮をお願いしたい。</p> |
| 相談解決の結果 | <p>職員に状況を確認し、言葉への配慮、身なり等の環境についても利用者に適しているか考え行動するよう上司から指導した。また、入職した職員に付く担当指導職員からは、利用者の介助方法のみならず、どのような方で、家族がどのような思いを持っているかなどその人の背景も伝えていくようにする。</p> |