

2018年度 苦情・要望等 結果報告

項目	相談内容	解決方法
サービスについて	本日デイを利用したが、帰宅したときの格好がセーターのみの着用で他の衣類を着ていなかった。母の認知面を配慮した対応になっていないのではないか。	ご本人の状態については、ご報告を受けていますが、それを踏まえた支援、対応ができていなかったことを謝罪しました。再度、関係職員に指導するようにしました。
	朝食時、グループホームの利用者さんが味噌汁をこぼされ、温度が高くやけどした。	食事の際、介護職員も直接味噌汁を飲んで温度を確認するようにします。今回のような事態が発生したとき、一時対応者はフロアリーダー→看護師→主任・施設長に「報・連・相」することを再確認しました。
	サロンの参加者の内、判断力ない認知症の方にも署名をお願いしていた。	署名をお願いする際は、相手の方の心身状況を考えたうえで行動をするよう再度職員に周知しました。
	利用報告書に熱が出ていたと記載があったが、家族に連絡がなかった。	微熱で夕方には熱も下がり症状もなかったもので、連絡しない対応になっていました。今後はどのような状態であっても連絡させていただくようにしました。
	何度も転倒している。	ケア会議を開催し居室の環境を整えるようにしました。
	多床室から家族の了承なしに個室に変えられた。	利用料金が変わるのに家族の了解を得ずに変えてしまったことを謝罪しました。居室変更が必要であったとしても家族の了解を得なければいけないこと、担当ケアマネに相談・報告が必要である旨徹底しました。
	エリア外に住んでいるため、サロンを利用できないと言われた。	エリアの違いによる利用について説明をさせていただき、一定のご理解をいただきました。
	自分でトイレに行くということなのか、排便のチェックがない。	排泄が自立されている方も、健康管理のために排泄の様子を把握する必要があるため、本人に聞くなどして把握し記録をするようにしました。

2018年度 苦情・要望等 結果報告

項目	相談内容	解決方法
サービスについて	私物がなくなる	持ち物確認表を来苑時、退苑時に必ず確認をするようにしました。
	記録の開示を求めたときに他の方の記録が混じっていた。	重大事項という認識を持ち、繰り返し研修を実施し同様の事態が起こらないよう対応をしました。
	ショートステイのロング利用中にも関わらず、今朝、迎えの電話がかかってきた。間違いは仕方ないと思うが同じようなことが度々あり不信感が募る。	不手際と職員の対応のお詫びをし、スケジュール管理職員に「変更後迅速な変更処理と情報の共有」の徹底を指示しました。
	家族に知らせず利用者様本人希望で美容室に行かれ体調不良になった。美容室に行く場合、お金も必要なので家族に事前に相談してほしい。	お金が必要な場合、本人のお金を使わず必ず家族さんに確認して費用を用意していただくよう職員全員に周知しました。
	隣に住んでいる方が大声を出したり、チャイムを鳴らしたりするので何とかしてほしい。	相手の方のケアを見直すとともに、認知症の症状であることに対して一定のご理解をお願いしました。
	デイサービス利用の話になっていたが、先ほどショートステイの職員から「どうされますか？」と連絡があった。情報共有はどうなっているのか。	利用依頼を確定するための説明が不足しておりましたことを謝罪し、情報共有をはかるよう職員周知をはかりました。
	小規模多機能型居宅介護サービスを利用し1カ月に10日の泊りと通い対応をしてもらっていたが、プランが変更し月2回は自宅で見ることができるようになった。精神的に参っている。	通いと泊りの人数に定員があるため、協力してもらえる部分は家族にお願いし、自宅で過ごす時間を増やしてもらっています。家族の負担が軽減できるよう、自宅で過ごされるときは、訪問介護サービスを利用してもらい、家族さんが体調不良など困った場合は必ずサポートをするようにしました。
職員対応について	総合医療センターに受診のため、玄関でご家族さんと待ち合わせしたが移転前の病院に行ったため、予約時間に間に合わなかった。	事前に病院の場所を確認することを職員に伝えました。
	お花見のお誘いした際、職員より何度も「お金は大丈夫か」と尋ねられ、お金がないと思われているのかと不愉快に感じた。	「お金は引き落としになりますが大丈夫ですか」という発言が誤解を生んだということが分かったので、今後は、料金のことや何かあった確認は本人でなくご家族に連絡することを確認しました。

2018年度 苦情・要望等 結果報告

項目	相談内容	解決方法
職員について	自宅送りの際、不在になるとき(時間により間に合わない)があるため、長男嫁さんに連絡するようお願いしていたが電話連絡しない担当者がいる。	連絡をきちんとするよう本人に話をし、滞りなく毎回連絡を入れるようにしました。
	報告書に入浴したと記入があっても着替えができていないことがあった。報告書が誤りであったことを職員から聞いた。	誤った報告書を書いた職員の対応についてお詫びしました。今後は同様のことが起こらないよう再確認の徹底をはかりました。
	目薬が二本あるが挿す順番を職員が把握していない。	ご自身で目薬をされていたので、職員は順番を把握していませんでした。今後は、自立されている方であっても基本情報などに記載して看護師、ヘルパーが把握できるようにしました。
	車から玄関までの間、職員が介助してくれていたが、両手引きの介助を行っていたため、本人は歩きづらそうにしていた。片手引きでお願いしたいと言っても「この人には、これがいい」と反論された。	対応ドライバーに確認し、介助の改善を約束させました。
	「夕食はお弁当を持参するので食事は結構です」と電話連絡しているのに食事が提供された。同じようなことが3度目になる。	内線がつながらなかつたりしたことで、電話を受けた者が現場に伝え忘れたことが原因であった。本人に反省を求め、今後は必ず現場まで行って伝えるようにしました。
	FAX 番号を間違え誤送信された。	複合機の入替がありダブルチェックができない状態になっていました。FAX 送信の間違いがないよう、FAX 番号の二度確認し誤送信のないよう手順を改めました。
その他	車両同士が行違う場所で、大型車(ホーム車両、キャラバン)と行き違いをした際、ホーム車両は動かなかったが、行き違いができないと判断しバックしたところ電柱に衝突した。大型車で侵入しないでほしい。	職員を特定し面談し経過を確認しました。道路幅が狭いので道幅いっぱいまで車両を寄せ停車していたようです。狭い場所には注意して侵入するようにし、対向車両が来た際は、状況にもよりますが、停車し譲ることを優先することを確認しました。