

平成 30 年度苦情報告

社会福祉法人 茨木厚生会

平成 30 年度苦情報告一覧表

| No | 事業所名 | 申立者 | 苦情内容とその原因や対応について |
|----|-------|-----|--|
| 1 | 聖和荘特養 | 本人 | <p>手が痛いので手袋をしているが、食事の前に手袋をしていると「今からご飯なんやから手袋なんかしないでしょ」ときつく言われた。手が痛いから手袋をしていることを言うと、「ああ、そうなの」と言われた。自分が手袋をしている理由を理解している職員としていない職員がいる。</p> <p>⇒ご利用者の ADL を周知できていなかった。利用者状況連絡票を記録アプリで写真添付する。言葉遣いについても全職員に注意していく。</p> |
| 2 | 聖和荘特養 | 本人 | <p>夜、寝ていると体位変換のため職員が訪室。いきなり毛布を取って丸めて足元に置き、左側臥位にされた。その時左手が身体の下敷きになったため「ちょっと」と呼んだが出て行ってしまった。</p> <p>⇒担当職員に介護ケア内容について注意する。接遇についても再教育する必要がある、後日できるのかどうか介護の様子を見ていく。</p> |
| 3 | 聖和荘特養 | 本人 | <p>着床時に体を強く押された。</p> <p>⇒介護主任が苦情になっている職員との夜勤勤務を一緒に行い、現状の介護の様子を把握して注意点、改善点を出す。</p> |
| 4 | 聖和荘特養 | 本人 | <p>夜間のことだが排便が続いたことで、排泄介助をしていないようなことを言われた。また、介助時乱暴にされる、昨日はおでこをぶつけた。さすがに何回もされるから、事務所に言いに行こうかと思う。</p> <p>⇒介護職員への指導を行う。</p> |

| | | | |
|---|---------|----|--|
| 5 | 聖和荘特養 | 家族 | <p>衣類がビニール袋に入れてあった。破損しているからか、持ち帰れということなのか、職員に尋ねるも理由が分からなかった。そもそも衣類をビニール袋にいれるとはどういうことなのか。また明記もされていない。衣類の整理は家族がする。</p> <p>⇒衣類の件については、終日パジャマで過ごされる中で洋服の上衣とパジャマの下衣で入浴準備をしないようにするためにしたものであると説明。この状況にしたことについて、担当者職員と看護主任が把握できていなくて、単独でしていたことについて謝罪した。家族に対してのお願いながら、明記をするべきではないのか、失礼にあたると思うこと、憤慨されていたことについては、職員に対して指導を行う。</p> |
| 6 | 聖和荘ケアマネ | 本人 | <p>ケアマネが勝手にヘルパーの過去の記録書類を持って帰った。何故、同意なく持って帰ったのか。</p> <p>⇒モニタリング訪問時に本人の同意の元 29 年分の利用票等を回収、破棄することになっていた。訪問記録の用紙もかさばって重く、一緒に持って帰って欲しいと言っていたのだが……。今後、同様の依頼があった場合、ヘルパーに関するものについてはヘルパー事業所に任せたい。</p> |
| 7 | 聖和荘ケアマネ | 本人 | <p>あなたのことが嫌いなので、ハンコが欲しいのなら玄関に置いてあるし勝手に押して帰りなさい。</p> <p>⇒サービスの利用回数を減らした際に、ケアマネから経済的な理由からと疑われたことがわだかまりとして残っており、関係の修復が困難。利用票を交付し同意の押印を頂くことだけがケアマネの仕事ではなく、契約書第 18 条 2 項により、電話の着信拒否や訪問拒否は本契約を継続しがたい重大な事情として、ケアマネの変更をお願いする。後任のケアマネを紹介してもらえよう、地域包括支援センターの連絡先を伝えたところ、後任が決まり、担当終了となった。</p> |
| 8 | 聖和荘ケアマネ | 本人 | <p>12 月 30 日にケアマネが私服姿の 60 歳台位の男性を連れてやってきた。何しに来たのか。</p> <p>⇒デイサービスの管理者より連絡を受けた。しかし、その日は年末年始のためケアマネは出勤していない。1 月</p> |

| | | | |
|----|---------|----|--|
| | | | 29日にデイサービスの相談員同席の元、話を伺うと新たに100万円ケアマネに盗まれたとおっしゃる。警察に被害届を出すようお願いしたが、「大事にしたいくないから」と拒否される。しばらくは自宅でのモニタリング訪問を控え、デイサービスで行うことで同意を得た。 |
| 9 | 聖和荘ヘルパー | 本人 | 尿取りパットの買い物を依頼したところ、希望のメーカーや枚数が違う商品を購入してきた。50枚位の希望が30枚の商品だった。 ⇒商品代をお返しした。 |
| 10 | さわらぎ | 家族 | 契約中はよくしてくれたのに、本人が亡くなったことで契約が終了したら、もう関係ないと言わんばかりの対応で、酷いと思った。 ⇒認知症の配偶者のことで、困った時にはいつも事務所に来られていたので良い関係が築けていると思込み、逝去の報告を受けたことで終了した気になっていた。死亡された後も、支援されていたご家族の気持ちも考え、納得できるようにサービスを終える必要がある。可能であれば弔問など挨拶を行いたい。 |
| 11 | さわらぎ | 家族 | 本人の妻からガンが治ったと聞いたようだが、母は「そんなことっていない」と言っている。レンタルベッドも返却するように言われたが、本人が起き上がれないことを理解しているのか。 ⇒キーパーソンはご利用者の妻だったが、昨年末頃からCMの訪問時間を忘れている、退院状況を確認しても答えられない等、物忘れや理解力の低下が目立つようになっていたが、キーパーソンを変更せず、ご利用者の妻とやり取りを続けていたため誤解を生じてしまった。キーパーソンを変更した。 |
| 12 | さわらぎ | 家族 | 最初に身分証を提示すべきだ。 ⇒調査開始時、申立人に対して身分証を提示し名乗ったが、続けて隣室に移動し息子夫妻からの聞き取りを始める際に改めて名乗るのを忘れてしまった。申立人と大きな声で話しているのを開放した扉の向こう側で聞き |

| | | | |
|----|--------|----|--|
| | | | ておられるのが分かっていたので、その流れで聞き取りに移ってしまった。プライバシーに関わることを色々尋ねられる申立人や家族の心情に配慮しつつ、調査の意図の説明や身分証の提示を確実にし、調査への理解を求めていく。 |
| 13 | 葦原ケアマネ | 本人 | 私の兄弟がヘルパーの支援を受けたいと希望したので、ケアマネに相談したのに何の返答もない。知人から「ケアマネジャーは交代できる」と聞いたので、違うケアマネに交代してもらいたい。 ⇒サービスの相談を受けていたが、申立人やご兄弟からは「今は良い」と言われていた。意思疎通のすれ違いがあったのではないかと不安な気持ちを汲み取り、日頃から支援者として一翼を担ってもらえるように働きかけていく。 |
| 14 | 葦原ケアマネ | 家族 | ケアマネの態度が高圧的。キーボックスもこちらの都合を聞かず引き上げてしまった。今後のことを相談できないので、担当を変えて欲しい。 ⇒家族が自分たちの都合を優先する対応だったため、ショートステイ帰宅後の支援方法について、家族としての判断や関与を強く求めたことで気分を害したと思われる。他ケアマネに交代。 |
| 15 | 葦原ケアマネ | 家族 | 老健を退所することになったので、以前に担当してもらったケアマネに相談したが「担当できない。別の事業所を紹介する」と言われ、つきはなされたような気持ちになった。市に苦情を言ったが、第三者を交えて謝罪目的に訪問して頂かないと先にすすめない。 ⇒担当できないことへの説明が足らなかった。 |
| 16 | 葦原ケアマネ | 家族 | 老健でショートお願いしていたが、前日に別の特養から利用のTELが入った。調整どうなっているのか。ちゃんとして欲しい。 ⇒第一希望の特養にTELとFAXするも返事なく、3日後老健にショート依頼をし受けてもらった。その時点 |

| | | | |
|----|--------|----|---|
| | | | で特養には断りを入れたが、断ったにも関わらずショート前日に特養が受け入れ可能と TEL したため、混乱し苦情につながったと思われる。当日、特養のショートに切り替えて対応した。 |
| 17 | 葦原ケアマネ | 家族 | <p>前回ケアマネ訪問時、本人の望まないサービスを強く勧められた。本人が拒否しているのに、担当を変更して欲しい。</p> <p>⇒親子げんかによるストレスで、実際に家族が手を挙げかねないと判断したため、隔離目的もあり、強行にショートステイの利用を勧めたことが本人の意に添わず、「いつも無理を強要する」との反発になったと思われる。申立人の希望により、担当変更に応じる。</p> |
| 18 | 水尾の家 | 本人 | <p>買物同行してもらい握り寿司を2つ買ったのに、1つもない。</p> <p>⇒スーパーまで買物同行し、本人が寿司1パック選んだので、職員が「1パックでいいのか」確認したところ「1パックで良い」との返答だった。領収書は本人が「不要」と言ったので、スーパー内のごみ箱に捨てた。領収書がないため本人が納得できる状況には至らなかったが、本人より「レシートを置いといたら良かった」と発言有。今後同様のことが起こらないように、次の買い物に行くまで領収書を保管しておくことを提案し、納得して頂けた。</p> |
| 19 | 水尾の家 | 隣人 | <p>自宅の駐車場へ止める時にポールを抜いた時は、鎖が引っかかるので溝に立てて欲しい。</p> <p>⇒ポールを抜いた際は、溝へチェーンごと入れて立てかける。</p> |
| 20 | 水尾の家 | 家族 | <p>訪問日なのに訪問がなかった。何回目や。</p> <p>⇒伝達ミスがあった。すぐに謝罪に伺う旨お伝えするも、「もう疲れているし来なくていいよ。気を付けて下さい！」と言われ、今後このようなことがないよう再度謝罪し電話を切った。後日、管理者と自宅訪問し、改めて謝罪した。サービス変更時は月間カレンダーをその都度更新し渡すこととする。</p> |

| | | | |
|----|------|----|---|
| 21 | 水尾の家 | 本人 | <p>車で訪問する際、長時間の時は川側に駐車して欲しい。短時間の時は家の前でもいいがエンジンを切って欲しい。</p> <p>⇒車で訪問の時は自宅前に駐車し、滞在していた為、申立者の家の前に車の一部が出ていることある。また、乗降の際、エンジンをかけている為、今回の申立ての原因となっている。車いすの乗降時以外は必ずエンジンを切る。滞在が長くなる時は自宅前ではなく、川に面した道路に駐車することとする。</p> |
| 22 | 水尾の家 | 隣人 | <p>ご利用者宅に貼り紙あり「テレビの音がうるさくて寝られない。どうにかして欲しい」と。</p> <p>⇒ご利用者宅へ訪問すると、イヤホンがテレビから外れ、音が漏れていた。昨日送迎した者に確認すると、イヤホンをセットして退出したとのこと。自宅へお送りした際の音漏れ防止について、事業所職員に周知する。また、ご家族にも苦情内容を報告した。</p> |
| 23 | 水尾の家 | 本人 | <p>お風呂に便が浮いていて気持ち悪かった。</p> <p>⇒当日、午前と午後それぞれの入浴担当者に確認。一人ひとり入浴の度に湯を捨て浴槽を洗っており、当日も相互に湯の入れ替えについて確認、言葉を交わしており、苦情内容と一致しなかった。</p> |
| 24 | 水尾の家 | 本人 | <p>こんなに暑いのに、買物は車じゃないのか。殺人か。</p> <p>⇒スタッフ全員が車の運転をできるわけではないが、暑い時期でもあるので訪問サービスに伺う時は運転できる職員が車で来ることを伝え、納得して頂けた。</p> |
| 25 | 葦原デイ | 本人 | <p>初めてデイサービスを利用する者同士が同じテーブルにつくと、お互いに気を使うので話かけにくい。職員が間に入って紹介してほしい。</p> <p>⇒新規利用や臨時利用で来られる際は、職員が紹介させて頂いてから席についてもらうよう配慮する。</p> |

| | | | |
|----|------|----|--|
| 26 | 葦原デイ | 家族 | <p>デイサービスで連絡帳に「入浴しました」と記載があったが、着替えもしていないし、タオルも濡れていなかった。入浴したのか？</p> <p>⇒連絡帳を記入する際は、慌てずに入浴有無確認表に基づいて記入することを徹底する。</p> |
| 27 | 葦原デイ | 家族 | <p>デイ利用時、毎週月曜日に体重測定をお願いしているが、体重の増減が大きい。この値が本当なら心疾患を持っている方なので異状が疑われる。どのように測定し、管理されているのか？</p> <p>⇒測定したら、必ず前回との比較を行う。大幅な増減があった場合は、再度測り直す。もし、数値に異変を感じた場合は直ちに関係機関へ連絡する。</p> |
| 28 | 葦原デイ | 本人 | <p>デイの送迎に関して、車酔いがあるからできるだけ短い乗車時間を前から希望しているのに、今日の送りは順番が最後でしんどかった。</p> <p>⇒送迎ルートの見直しと、短時間乗車を希望しておられることが意識の中で風化しないように、送迎表に明記しておく。</p> |
| 29 | 葦原デイ | 家族 | <p>デイの送り時に鍵を下駄箱の上に置いてもらうことになっているが、徹底できていない時がある。鍵が無くなると困るし、着替え（汚れ物）もどこかにしまうと不潔なので、再度徹底お願いしたい。</p> <p>⇒鍵や着替えの入った鞆を送り時本人に渡さないで、直接送迎担当者へ渡すことで意識を高める</p> |
| 30 | 葦原デイ | 家族 | <p>本人は認知症があるので、デイサービスでの対応が連絡ノートだけでは詳細が分からない。入浴も体をきちんと洗えているか・頭もきちんと洗えているかなど細かく教えてもらいたい</p> <p>⇒ご利用者によってはご家族のご要望等を密に連絡ノートの記入するようにする。</p> |
| 31 | 葦原デイ | 家族 | <p>デイで提供されるおやつを、私への手土産のつもりか、ポケットに入れて持って帰ってくる。先日はシューク</p> |

| | | | |
|----|------|----|---|
| | | | <p>ルームがポケットの中でぐちゃぐちゃになって困りました…</p> <p>⇒基本的には衛生の面からも持ち帰りをご遠慮いただいている。再度徹底し、そこで召し上がられたかどうか見守りを強化する</p> |
| 32 | 葦原デイ | 本人 | <p>デイ利用時に血圧が高くて何度か再検してもらってからの入浴になると、上がってきた時には他の方は皆さん食事が終わられているので、申し訳ない気持ちになる。再検で入浴が遅くなる時は中止してもらいたい。皆さんと一緒に食事をしたい。</p> <p>⇒ご利用者の意向にきちんと耳を傾け、その方が望まれるサービスを優先できるように配慮する。</p> |
| 33 | 葦原デイ | 家族 | <p>「本日まだデイから帰ってこない」と連絡があり、確認したところ、ご主人が用事のため、今日は自宅でなく息子さんのお宅へお送りすることになっていた。</p> <p>⇒職員連絡ノート及び相談員用の申し送りノートのダブルチェックを徹底する</p> |
| 34 | 葦原デイ | 本人 | <p>デイの利用をお願いしていたはずだが、まだ迎えに来ない。前回の利用日にメモで利用のことをお願いしたし、送迎の職員さんにも口頭で伝えた。前日に連絡がなかったのが不安でしたが…</p> <p>⇒連絡帳袋の中にメモを入れていただいても、見落とすことがあることから、利用の依頼をされる時は直接連絡帳に記入していただくようお願いし、双方が確実に連絡を取れるようにする。</p> |
| 35 | 葦原デイ | 家族 | <p>デイから帰宅して、キーボックスの鍵を使用して元に戻さず玄関ドアの郵便受けに投入して帰っていることが数回あった。再度徹底をお願いしたい。</p> <p>⇒全職員で再度徹底を図る</p> |
| 36 | 葦原デイ | 家族 | <p>デイの利用日でないのに何故連れて行ったのか。何故そのようなことが起きたのか。その日は午後から別の施</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>設へ行く予定にしていたはずだった。その施設にも迷惑をおかけすることになったし、何故パジャマ姿の本人を着替えさせる前に連絡を取らなかったのか。</p> <p>⇒職員間で共有する連絡ノートを追加し、どのように対応したか確認できるようにする。また、帳票を新しくし、漏れの無いよう徹底する</p> |
|--|--|---|