

令和元年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和元年10月1日～令和2年3月31日

| No. | 苦情の発生日 | 苦情の発生場所 | 申出者 (家族等) | 事業所名 | 苦情内容概要 | 備考 |
|-----|-----------|---------|--------------|-----------|--------|----|
| ① | 1. 10. 15 | 訪問先 | 子 | ヘルパーセンター | 内容 | |
| | | | | | 対応 | |
| ② | 1. 10. 21 | 事務所 | 子 | ケアプランセンター | 内容 | |
| | | | | | 対応 | |

| | | | | | | | |
|---|-----------|------|---|----------|----|---|--|
| ③ | 1. 12. 12 | 利用者宅 | 子 | ヘルパーセンター | 内容 | <p>・ご利用者家族よりヘルパー業務において苦情を頂いた（その日、担当職員は支援時間に遅れて来た）。苦情内容：①今までも支援に遅れて入った時、通常の支援時間で帰ってしまう。②介護記録と支援内容が違う③何年も前から支援に遅れてくる事があった。④掃除をしっかりとってほしい。ご家族の希望：①歴代の管理者が変わるたびに謝罪はあるが改善はされていない。しっかりと支援してほしい。②支援内容でやってない事を記録に残さないでほしい。③ご利用者は独居なのでコミュニケーションを促してほしい。</p> | |
| | | | | | 対応 | <p>・管理者より電話でご家族に謝罪させて頂く。ご家族より苦情の説明を受ける。ご家族に謝罪に伺わせてほしい旨を伝えるが、今日はこれだけ伝えたので暫く様子を見るとの事。翌日、他事業所の担当ケアマネに報告し謝罪、ご家族宅を訪問し謝罪をしたと伝えた。担当ケアマネから連絡が来る。ご家族はしばらく様子を見ると伝えたので謝罪に来なくてよい、という回答であった。今後、支援に遅れた場合は、遅れた分支援を行う。ご家族ノートに支援開始時から終了までの時間、遅れた理由を記載していく。ご利用者と会話をし発語を引き出してほしい事を希望しているので、会話内容も今まで以上に記録し、ご家族に会話の内容が想像できるようにしていく。支援内容を再度確認し、統一していく。等の改善策を担当ケアマネにお伝えした。</p> | |
| ④ | 2. 3. 13 | 利用者宅 | 子 | ヘルパーセンター | 内容 | <p>・ヘルパー業務においてご利用者家族から苦情の電話を頂いた。洗濯機の中に紙パンツが入っていた、お風呂使用後に掃除をしていなかった、もうきららを辞めようと思っている、という内容であった。</p> | |
| | | | | | 対応 | <p>・内容を確認する為、担当した職員に連絡して話を聞いた。紙パンツは本人が洗濯機に入れたようだが、その後の確認をしていなかった、お風呂掃除においては、同行の際、指導を受けたと思うが他のご利用者と混乱してしまい、どうだったのか確認をせずそのままにしてしまった、との話であった。その後、ご家族と連絡が取れ、事実を報告し謝罪をさせて頂いた。ご家族は、今回担当したヘルパーを外してもらえば、今後お願いしたい、という事であった。。担当したヘルパーには、事実を伝え今後は訪問が出来ない事を伝えた。その後の訪問の際、今まで通りのケアをさせて頂くという事でご家族に了解を頂いた。</p> | |

令和元年度 きらら藤枝 苦情記録一覧

令和元年10月1日～令和2年3月31日

| No. | 苦情の発生日 | 苦情の発生場所 | 申出者 (家族等) | 事業所名 | 苦情内容概要 | 備考 |
|-----|-----------|----------|--------------|-----------|--------|----|
| ① | 1. 11. 9 | 事務所電話 | 町内会長 | ケアプランセンター | 内容 | |
| | | | | | 対応 | |
| ② | 1. 11. 20 | デイフロア内電話 | 長男嫁 | デイサービス | 内容 | |
| | | | | | 対応 | |
| ③ | 1. 12. 8 | 月ユニット | 子 | 月ユニット | 内容 | |
| | | | | | 対応 | |
| ④ | 1. 12. 18 | 利用者宅 | 長男嫁 | ケアプランセンター | 内容 | |
| | | | | | 対応 | |

| | | | | | | |
|---|-----------|----------|-----|-----------|----|---|
| ⑤ | 1. 12. 21 | 利用者宅 | 長男嫁 | ケアプランセンター | 内容 | ・担当のケアマネが退職した為、訪問の前に、利用者家族に電話で謝罪と説明をした。訪問時に再度謝罪と説明をさせて頂いた。来月より、担当ケアマネが変わる事を伝えると、8月に前任者から変更したばかりであった為、「またですか?」というお話を頂いた。1年で2人もケアマネが変更となったので、同じケアマネで続けてほしいという苦情を頂いた。 |
| | | | | | 対応 | ・ケアマネ変更に納得して頂き、1月に新ケアマネと同行訪問し引継ぎを行う事になった。ご利用者・家族の信用も失いかけている現状を施設を挙げてフォローしていく事とした。 |
| ⑥ | 2. 2. 5 | ショートユニット | 本人 | ショートステイ | 内容 | ・数名のご利用者より苦情があった。ある職員が昼間と夜間の態度が違い、夜勤の時は怖い。夜間コールしたが不愛想で怒っているようだった。夜間、靴下を履いていたいと言っているのに無理やり脱がされて寒くて眠れなかった。などの苦情を頂いた。 |
| | | | | | 対応 | ・ご利用者からの相談を受けた別の職員が丁寧に謝罪した。施設長に報告し本人と面談を行い指導した。ショート会議では虐待防止の研修を行い、本人より不適切な対応をした事を他の職員に話し、職員間で風通し良く注意し合う環境を作る等の話をした。職員本人を3月より夜勤から外し、日勤帯のみの業務にして様子を見ることとした。 |
| ⑦ | 2. 2. 10 | ショートユニット | その他 | ショートステイ | 内容 | ・苦情が書かれた手紙が郵送されて来た。内容は、ショート利用者が「もう行きたくない」と言っている。ある職員が黙って物を取って行ったり、「早く寝ろ」「バカ」と暴言を言った。そんな施設に行かせたくない。なぜ、そんな職員をきらは働かせているのか。良い施設だと思っていたのがっかりした。などの職員に対する苦情の内容がが書かれていた。 |
| | | | | | 対応 | ・手紙に書かれていた職員と面談を行う。職員には、これまでも何度か言葉遣いについて指導してきたが、それが改善できなかった事からこのような苦情になったと思われる。手紙に書かれている言葉をそのまま言ったとは思わないが、普段の言葉遣いや、きつい感じが利用者を怖がらせていると伝えた。本人は反省し、今後十分気をつけていく事を約束した。今後は、担当ケアマネに今回の苦情について話し、利用者からショートの様子などの聞き取りをお願いするとともに、ショートからは、職員の対応やサービスについての緊急アンケートを実施する事とした。 |
| ⑧ | 2. 2. 25 | 利用者宅 | 妻 | ケアプランセンター | 内容 | ・利用者家族より職員に電話が入る。利用者が他事業所のサービスを利用した際の行動を、利用者の友人が知っていたという内容であった（友人は他事業所のサービスを利用していない）。ご家族は、そういう情報は他の人に知られてしまうものなのか？個人情報を外部から知らされた事で、ご利用者が事業所に迷惑をかけているのではないかと心配されている。 |
| | | | | | 対応 | ・利用者の友人の妹が市内で介護職をしていて、他事業所の職員と話しをする機会があり、その時の情報であることが分かった。他事業所相談員に、個人情報の取り扱いについて注意するようお願いした。 |

令和元年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和元年10月1日～令和2年3月31日

| No. | 苦情の発生日 | 苦情の発生場所 | 申出者 (家族等) | 事業所名 | 苦情内容概要 | 備考 |
|-----|-----------|----------|--------------|-----------|--------|----|
| ① | 1. 10. 21 | 利用者宅駐車場 | その他 | 機能訓練デイ | 内容 | |
| | | | | | 対応 | |
| ② | 1. 12. 12 | きらら本館事務所 | 不明 | グループホーム | 内容 | |
| | | | | | 対応 | |
| ③ | 1. 12. 19 | 利用者宅 | 子 | ケアプランセンター | 内容 | |
| | | | | | 対応 | |
| ④ | 2. 1. 9 | 送迎車 | 本人 | 機能訓練デイ | 内容 | |
| | | | | | 対応 | |

| | | | | | | |
|---|--------|----------|----|-----------|----|--|
| ⑤ | 2.1.10 | デイフロア | 本人 | 機能訓練デイ | 内容 | ・デイフロアにおいて、ご利用者から職員の声掛けと配慮に対して苦情を頂いた。職員が他利用者誘導時、治療器を使用する為椅子に座っていたご利用者の足にぶつかってしまった。ご利用者は、足が悪く曲げられないので、通る職員がぶつからないように配慮をしてほしい事と、足にぶつかった際の声掛けに注意してほしいという内容であった。 |
| | | | | | 対応 | ・職員は、足にぶつかった事をすぐに謝罪した。その後の声掛けの「気をつかわないで下さい」は、ご利用者が気を使って足の前を押さえてくれた事に対して言ったつもりであったが、言葉の受け止め方に誤解があり不快な思いをさせてしまった事を再度謝罪した。今後は、椅子を置く位置、誘導の際の安全確認を慎重にする。声掛けに対しては、誤解が生じないよう言葉の前後に説明を加えるように気をつけていく事とした。 |
| ⑥ | 2.1.31 | デイ風呂場 | 本人 | 機能訓練デイ | 内容 | ・入浴の際、背中や臀部を簡単に洗うだけで、きれいに洗ってくれない、着替えの際、シャツやズボンをしっかり着替えさせてくれない、という苦情をご利用者から頂いた。 |
| | | | | | 対応 | ・ご利用者には謝罪し、お話を聞きながら気持ちよく入浴して頂きたい旨を伝える。今後、この事を職員全員に周知し、気持ちよく洗身出来るよう声掛けし、着替えも衣類を綺麗に着て頂くよう、ご利用者のお手伝いをしていく事とした。 |
| ⑦ | 2.2.27 | きらら本館事務所 | 夫 | ケアプランセンター | 内容 | ・ご利用者家族より電話で、ケアプランセンターが依頼したアンケート内容に対して苦情を頂いた。内容は、昨年と同様のアンケート内容になっている為、昨年の意見が反映されていない、法人、施設の考え方を説明してほしい、アンケートに対する回答がほしい、担当ケアマネを交代してほしい、などの内容であった。（集計結果は、職員のみ配布で、ご利用者家族には配布していない。） |
| | | | | | 対応 | ・ご利用者宅に施設長、管理者で訪問。今回のアンケート内容について説明させて頂く。情報公表制度があり、質の向上をはかる為のアンケートを実施する必要がある。集計結果をご家族、利用者に伝える事も考えたが、自分の意見を他の人に知られるなら書かない、という意見もあり、配布は職員のみに行っている事を伝えると、ご家族に納得していただいた。担当ケアマネの交代について確認すると、このまま担当ケアマネを継続してほしいという事であった。電話とアンケートで担当交代の希望があったので、担当者本人も不安があり、事業所から担当者交代を申し出る場合がある事を伝え承諾して頂いた。最後に、ご家族より、来年度もアンケート内容が同じであればケアマネを交代してもらいたい、との話しをされたので、質問内容については変更してアンケートを実施することを伝えた。帰所後、担当ケアマネは継続を了承したが、無理な要求等がある場合は、上司や包括支援センターに相談していく事とした。また、アンケート質問内容については、総合的にまとめた形式にすることで来年度からの改善を図る事に決まった。 |