

平成29年度 苦情報告

【リデルホーム黒髪】

発生日	申し出人	分類／内容	原因／対応／結果
H29.4.22	長女様 ショートステイ	ケアの内容に関わる事項 異動により対応する職員が変わり、ケアの統一ができていない。父もうまく伝えることが出来ないことから「行きたくない。頭が痛い。」と言っている。全職員さんが対応できるように、また誰が対応しても同じように対応できるようにしてほしい。	異動は理由にはならないこと謝罪し、今後は誰もが対応できるように、また、特定の職員だけでなく、ご本人様との関係づくり、統一したケアが出来る様に努めていく旨お伝えする。 長女様より「かえって業務を大変にしましてごめんなさい。よろしく願います。」とのお言葉。
H29.5.19	五女様	ケアの内容に関わる事項 洗濯物の靴下が片方紛失していることを訪室した職員へ確認を取るが、その際の対応に不満だったと話される。質問に対してちゃんと返答してほしい。洗濯物を干すときに確認しながら対応してほしい。	対応した職員に状況確認する。洗濯の際紛失を防ぐためにネットを使用しているが、現在の対応に問題があったことが明確になったため改善する。五女様へは改めて不快な思いをさせたこと謝罪する。「よろしく願います。」とのお言葉。
H29.6.4	本人様 ショートステイ	ケアの内容にかかわる事項 入浴中、シャワーの水が口に入ってきた。入らないようにしてほしい。安心して入浴できるようにしてほしい。	状況確認する。希望にて石鹸で洗顔した時に声を掛けたことで返事をした際、水が口に入ったとの事。長女様へ状況説明し不安を与えてしまったこと謝罪する。今後、安心して入浴して頂けるよう努める事伝える。「本人の意向に沿って対応して頂いてるがかえって不快な思いをしている。安心してショートステイが利用できるように願います。」とのお言葉。
H29.8.8	長女様 ショートステイ	ケアの内容にかかわる事項 帰宅後、鼠蹊部がちゃんと洗えていない。皮膚が弱いので気を付けてほしい。	2日後長女様より電話があり「垢がひどくてポロポロひどかった」との事。入浴対応職員へ確認行う。皮膚が弱いとの情報があり、あまり強く洗体しないように対応していたとの事。入浴後、洗身確認、おむつ交換時の鼠蹊部洗浄を行う事を改善策として伝え謝罪する。 「いろいろと意見しますがよろしく願います。」とのお言葉。
H29.8.14	長女様 ショートステイ	ケアの内容にかかわる事項 ショートステイ利用中、長女様面会時に申しであり。 入浴時、浴室内ベットへ移動	配慮が欠けていたこと、再度職員間で介助方法を確認行う旨伝え謝罪行う。 対応し職員は首に負担をかけないよう介助行う事の理解はしていたが、タオルを

		の際、バスタオルを首下へ巻かず移動したことへ「首に負担がかからないように配慮してほしい事を何度も言っている。なぜ出来ていないのか。」との事。	頭部に敷いて移乗、洗身することまでは理解していなかった。 対応方法を確認し、移乗前、移乗後、本人へ姿勢確認も行うことを徹底する。
H29.11.26	長女様 入居者	個人所有の布団をクッション代わりに使用しているが、本人が気に入ってるものを足に敷かないでほしい。必要ならばクッションを持っていくので連絡してほしい。	本人より下肢疼痛の言葉が聞かれ、挙上することで軽減伺えたため、布団をクッション代わりに使用してしまった。謝罪し、必要な物などはご家族へ連絡する事を徹底する旨お伝えする。 「連絡頂ければ準備しますのでよろしくお願ひします。」とお言葉。

苦情内容として、全て「ケアに関わる事項」であった。特にショートステイ利用者からの苦情は、介護力不足である。入居者の方と違い利用者本人、ご家族とのコミュニケーションを図り互いに関係づくりが出来ていない状態での受け入れによる、コミュニケーション不足が招いた苦情であると考えられる。

サービス利用前のコミュニケーションによる情報収集、担当ケアマネとの連携強化に努める。

【リデルホーム龍田】

発生日	申し出人	分類／内容	原因／対応／結果
H29.6.20	入居者	ケアの内容にかかわる事項 職員に対して言葉づかいを気を付けて欲しい。 「おちょくられた」と話される。また、夜間に何度も部屋に来るのはなぜですかとの事。	対象となった職員へ確認すると、コミュニケーションのつもりで声を掛けていたが、相手に不快な思いをさせてしまった。 相手の方とのコミュニケーション不足、相手の方について理解できていないことが大きな原因であること伝え謝罪する。 「お願ひします。」とお言葉。
H29.9.24	入居者	ケアの内容にかかわる事項 お湯（浴槽）につかりたい。 早くお風呂の修理をしてほしい。	浴槽にお湯を貯めても減水していく為業者に修理依頼する。が、地震復興工事により業者がすぐには来園できないとこのことを説明し、迷惑をかけていること謝罪する。浴槽故障についてはお知らせもしておらず、不信感を抱かせてしまった。 その後、工事日決定した旨掲示し、終了日に、お詫びの手紙を郵送し対応した。 「連絡の必要な事は早めに教えてください。お願ひします。」
H29.10.12	長女様	ケアの内容にかかわる事項 私物のシーツカバーが紛失している。2枚を交換しながら使用している。探してほしい。	居室内タンス、リネン業者へ混ざってないか確認依頼する。紛失の原因として、リネン交換についての記録がなく、いつ紛失したか分からない状況であった。私物持参されている分を再度確認、情報共有し紛失しないように対応する旨伝え謝罪する。

H29.11.9	長女様	本人が着用していたベストの右肩部分に糸がついた縫い針が刺さっているのを発見する(職員)。長女様縫物をした時にすぐ使えるように小物入れの引出に置いている。なぜ針が刺さっているのか不思議であり、不安も感じてしまう。誰がしたのか特定してほしい。	状況確認のため、長女様と居室で検証してみるが、原因は分からず。また職員へ確認するが事実として、引出の針の存在を知っている職員はいない状態であった。今回の件では原因追及は出来なかった。しかし職員は決してこのようなことはしていない、今後安心して介護を任せて頂けるよう努めていく事伝え承して頂く。日頃からのコミュニケーション不足が招いた苦情であった。 市の高齢福祉課へ報告させて頂くことについても了承いただく。
H29.11.30	長女様	私物のボアシートを使用するように長女様より依頼されたが使用していなかった。長女様より本人が寒い思いをして過ごしていたと思うと心配。心配りが欲しかったとの事。	私物の電気マット等も使用されている。設置についてのルールもあるが、全職員へ伝わらないままであった。収納場所も分かれている為、1セットずつ収納し今回のようなことがないように工夫する旨伝え謝罪する。了承いただく。

苦情内容として全て、ケアに関わる事項であった。ご家族からの申出については、介護力不足、気づきの視点不足が要因として考えられる。ご家族がどのような思いで、施設入居を決断されているのか、また、どんな思いで面会に来園されているのかという、ご家族の支援に対して不足していると感じられた苦情であった。

ご家族への支援は、入居者支援同様、重要なケアである事を意識し努めていきたい。

【ライトホーム】

発生日	申し出人	分類/内容	原因/対応/結果
H29.5.2	ご長女様 (身元引受人)	モラルに関わる事項 ①入居者の長女様より、「家族会より宛名ラベルが違う封筒が2通届いているが、どうしたら良いか？」とお電話での申し出がある。	①同じ苗字のご家族様が二人おられ、申し出があった長女様の新住所を職員が住所の書き換えミスにより、2通届いてしまった事が原因である。同じ苗字、同じ地区等もう一度確認を徹底していく。長女様にお電話を頂いた際に口頭で謝罪し、確認していく旨お伝えし了承を得る。
H29.9.15	入居者様 (男性：80歳)	ケアの内容に関わる事項 ①ポータブルトイレを直ぐに洗浄してくれなかった。 ②居室のドアを優しく閉めてほしい。	①排泄後にナースコールを押して頂き、即時洗浄する。万が一、洗浄がすぐに出来ない場合は、断りを行い、必ず後から洗浄する様にする。謝罪を行い、コミュニケーション不足も原因であり、密に話していき信頼関係を作っていく。 ②ドアのレールに不具合があり、気を付けて静かに閉める旨伝え、謝罪する。クッション材を柱に当て、跳ね返りの音を吸収するテープにて環境面でも対応する。

H29.10.2	甥御様 (身元引受人)	モラルに関わる事項 ①入居前の担当者の方より、甥御様から相談を受けたと申し出があり、入院にあたっての当職員の対応に不備があり、その件の申し入れがある。	①入院中の面会に甥御様の息子様が行かれ、その帰りにホームに寄られ「足りない分のタオルと前開きの肌着が欲しい」と申し出があり、ホーム用の分で対応して届けて頂いた。その対応が不十分であり、後日、甥御様から「下着も買って貰えていないようだが、金銭管理はどうなっているのだろうか？」と前担当者に相談され、その後前担当者から連絡が入る。後日、甥御様にお電話をして、入院の際の説明及び対応に不備があり謝罪を行う。金銭管理も含め、物品購入代行も行う事です承を得る。
H30.3.21	甥御様 (身元引受人) ①②事案 入居者様 (男性：80歳) ③④事案	ケアの内容に関わる事項 財産管理・遺産・遺言等 ①差し入れたものを盗られたのは許せない。 ②居室内に他者が勝手に入らないようにしてほしい。 ③以前お金が盗られた件はどうなったか。 ④ハルーンパックの取り扱いについて。	①甥御様が差し入れされたお菓子を他者（認知症の方）に勝手に盗られたとご本人から甥御様へ連絡が行き、経緯説明を求められる。数日間の経緯を検証して誤解があったことを説明すると甥御様も納得される。 ②合鍵をお渡しする事でご了承を得る。 ③お金の件は、その時の事が不明であり、自己管理のため、申し訳ないが回答を致し兼ねる事でご了承を得る。 ④高低差を付けて尿破棄をしたままで定位置に戻していなかった事が原因である。当事者の職員から謝罪を行い、ご了承を得る。以後、後確認を徹底する。

* 「モラルに関わる事項」と「ケアに関わる事項」の苦情の申し出であり、確認ミス的事案や入居者様、ご家族様とのコミュニケーション不足と対応に配慮が欠けていた事により、誤解が生じ、苦情へと繋がってしまったケースが多かった。ご面会時には、状況報告と何かお申し出がないかを施設側から伺いながら、丁寧な対応を行っていく。

【ノットホーム】

発生日	申し出人	分類／内容	原因／対応／結果
H29.10.9	娘様 (身元引受人)	ケアの内容に関わる事項 ①マジックハンドの破損 ②夜間本人がナースコールを頻回に押すが、夜勤者の態度に納得がいかない	ナースコールが頻回で職員の対応が感情的になったのではないかと。 マジックハンドはそのような時に本人が興奮されてマジックハンドを振り回し根本が破損した。 カンファレンスを行い、なぜナースコールが頻回になるのか考え、専門職として関わり方を検討し、相手の立場にたって冷静な判断のもとケアにあたる。

H30.1.7	娘様 (身元引受人)	ケアの内容に関わる事項 本人持ちのスライディングボードの持ち手が破損していた。	職員が壊したのではないかと苦情ある。 職員に聞き取りを行うも破損に気づいた職員はいない。 本人持ちのボードを使用していたため今後はホームにて購入し、使用していく破損したものは弁償する。
---------	---------------	--	--

【コムーネ黒髪】

発生日	申し出人	分類／内容	原因／対応／結果
H30年2月1日	利用者家族	ケアの内容に関わる事項 足の指が急激に化膿し、入院となった。納得がいかない。 観察していたといわれるがケアが出来ていない。このようになった経緯を知りたい。	足の状態は観察し、経過を追っていたが急激な悪化となり受診、入院となる。その旨ご家族に説明するが納得が得られない。現在も入院中であり、納得いただけていないが、退院後、利用再開予定。