

平成29年度 上半期(4月～9月) 苦情・要望受付内容【介護部】

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
ケアステーション所沢 (通所リハ)	H29.4.4	ご利用者	副主任 ケアワーカー	申出日当日AM、ご利用者より副主任ケアワーカーに対し、介護職員処遇改善加算の同意書に同封の説明内容が不十分である旨のご意見を頂く。	申出日当日PM、副主任CWより管理部長へ報告。管理部長が補足のお知らせを作成し、当日より通所リハ利用者全員に配布を開始する。ご利用者からは、素早い対応及び補足のお知らせに対し、ご理解頂く。
ケアステーション所沢 (老健入所)	H29.6.12	ご利用者	所長	入浴する順番がまちまちで決まっていないので、何番目で何時ごろに入れるかを教えて欲しいとのご意見を頂く。	入浴の順番を公平にするため、1回の入浴ごとに順番が1順ずつずれるようにすることを徹底し、ご利用者に順番が分かるようにボードを設置することで、ご理解頂く。
ケアハウス大光園	H29.8.10	入居者	施設長	シャトルバスで乗り降りの時に膝や足に負担がかかり不便である旨のご意見を頂く。	乗降用の踏み台を設置し、ご理解頂く。
桑の実ヘルパー ステーション	H29.8.31	ご利用者	ヘルパー	代行の訪問ヘルパーが自宅に来る場合は、いつもの訪問ヘルパーとお話したいこともあるので、事前に伝えて欲しいとのご意見を頂く。	担当サービス責任者及び管理者より謝罪し、今後は代行が入る場合は事前の連絡と、訪問時の訪問ヘルパーの自己紹介を徹底することでご理解頂く。
	H29.8.31	ご利用者	サービス提供 責任者	手続き等のための訪問の際は、準備もあるので詳細を事前に伝えて欲しい旨のご意見を頂く。また、手続きの際、せかされるように感じられたとの苦情を頂く。	管理者より謝罪し、今後の訪問時には事前の詳細説明を徹底することと、担当サービス提供責任者の態度を改めさせることでご理解頂く。
三ヶ島第2地域 包括支援センター	H29.6.8	介護予防教室 参加希望者	センター長	6.8開催の介護予防教室(骨密度測定)は、申込が殺到したため、当日の飛び入り参加をお断りしていたが、事前に回覧されたチラシには当日の申し込みを断るとは一言も書いていないにも関わらず、参加を断られたことに対して苦情を頂く。	センター長よりチラシに不備があったこと謝罪し、今後作成するチラシには、必ず事前申し込みを促し、参加多数の場合には断る可能性の記述をすることをお伝えし、ご理解頂く。
桑の実中央相談室	H29.6.19	ご利用者 ご家族	副主任 ケアマネジャー	退院したが、退院調整がスムーズがうまう行かず、退院後の生活に支障がでた。また、サービス担当者会議中に家族が不快に思うような発言があった。	上司に状況報告。その後、上司が家族へ謝罪し、経緯を説明する。
デイサービスセンター さくら	H29.8.2	ご利用者	主任 ケアワーカー	昼食を終えてTVをつけたら、「まだ食べている方がいらっしゃるから」と職員に怒られたと訴えられる。あんな言い方をしなくてもいいのではないかと。	気をきかせてつけてくださったのにも関わらず、職員の言い方で嫌な思いをさせてしまったこととお詫び申し上げます。ケアマネジャー、ご家族にもご報告をし謝罪した。
	H29.10.14	ご利用者 ご家族	所長	ご利用者の腕にアザと腫れがあったため、受診のためにデイを休まれた。ご利用者は風呂場のドアにぶつけたと言っているがその申し送りはなかった。	事実確認をした後に、再度連絡を入れる(ご家族が対応)。状況は確かに浴室から着脱室に出る際、ドアと接触はしたが、ごく軽かったこととご利用者に痛みもなかったことから安易に大丈夫と判断してしまったということが確認できた。改めて謝罪する。ご家族「元々皮膚が弱く家でも気づかずに内出血させてしまうことがあるため、気にしないで大丈夫」とお言葉をいただく。受診結果は極軽度の打撲と診断との事。
桑の実中央 ヘルパーステーション	H29.7.26	ご利用者	サービス担当 責任者	作ってもらった麻婆豆腐が苦くて食べられない、何か調味料を足しているのではないかと。	謝罪し、他の調味料は足していない旨伝える。ご家族が訪問していたので味見して頂く。「辛いのが苦くはない。以前も最中を食べて苦いと言ったことがあったので病気のせいで味覚が少し違うのかもしれない。苦いと言っても気にしないで下さい、辛さは控え甘めでお願ひします。」との事。担当ヘルパーに周知する。
夜間見守りきずな	H29.8.11	介護職員	副主任	当日の介護職員が安否確認の日程を間違えてしまい、訪問予定日に安否確認を行わなかった。翌日の他の介護職員が確認表にサインがないために気づいた。	翌朝すぐに利用者へ連絡、謝罪と共に安否を確認し家族に連絡する。ご家族からは「気にせず、いつもありがとうございます」とのお言葉を頂く。
24時間ホームケア ほほえみ	H29.7.17	利用者家族	介護職員	体調不良により食事が摂れず、検討するとの連絡があったが、その後どのようになったか連絡がない。不安になるような連絡のみで具体策の提案もない。	ケアマネに報告した時点で対応してくれると思い込んでしまった。しっかりその後の話し合いをするようにした。申立者より「職員から直接様子を聞くことが出来て、良かった」との言葉あり。
多機能ホームゆう	H29.8.20	ご利用者 ご家族	主任	通い利用後ご利用者が帰宅されたが、リハビリパンツが尿でいっぱいになっていた。交換するのが難しい方ではあるが、帰宅前には確認してほしいと要望があった。	電話でお詫びさせていただき、帰宅前までにご利用者に負担なく交換させていただけるよう、工夫して対応させていただく旨をお伝えし、ご納得頂いた。
グループホームこころ	H29.9.28	ご利用者 ご家族	ユニット長	面会に来た際、ご利用者のクローゼットが衣類で山になっていた。本人がやってしまうのは分かるが、片づけてほしいと要望があった。	電話でお詫びさせていただき、帰宅前までにご本人様に負担なく交換させていただけるよう、工夫して対応させていただく旨をお伝えし、ご納得頂いた。現状を確認したうえで、週1回定期的にタンス内の整理を行う旨をお伝えし、ご納得頂いた。
みまもり配食センター	H29.8.3	ご利用者	所長	夕食の配達時間が17時30分から18時10分と遅くなった。	8月より、配達エリアの再編成にともない、特に山口エリア・小手指エリアの配達時間が変更となる一部の地域のご利用者には、事前連絡を行った。再度状況説明を実施しながら、できる限りの再編成を行う旨お伝えする。
	H29.8.18	ご利用者	所長	夕食の配達時間が17時45分から18時05分と遅くなった。	8月より、配達エリアの再編成にともない、特に山口エリア・小手指エリアの配達時間が変更となる一部の地域のご利用者には、事前連絡を行った。再度状況説明を実施しながら、できる限りの再編成を行う旨お伝えする。
くわのみクリニック通所 リハビリテーション	H29.9.6	ご利用者 (男性)	看護師	ご利用者から、この時代に車椅子専用トイレにウォシュレットが設置していないのはおかしいので早急に設置してほしいと、看護師に要望があり。詳しくお話をお聞きしたところ、元々お腹が弱く、お腹を下すことが多いとのこと。排便後、麻痺があるので、便を拭く時に紙のみでは、きちんと拭くことができなく気持ちが悪いため、ウォシュレットを設置してほしいとのこと。	以前より、ご利用者用のトイレにもウォシュレット設置の件は考えていて、今年の11月中には設置する旨を所長から伝え、ご納得して下さる。

桑の実荒幡相談室	H29.7.20	ご利用者 ご家族	担当 ケアマネジャー	担当ケアマネが相談に乗ってくれないので、居宅を変更したい。	息子さんが就労のため、日中なかなか連絡が取りずらく、そんな中でもサービス提供時間に本人を訪ねたり、ご迷惑を掛けない様職場に連絡を取っていたが、信頼関係が築くことが出来なかった。契約時に連絡方法を確認したり、モニタリング方法をもう少し工夫が出来ればよかったのかもしれない。8月から居宅変更になる為、速やかに引き継ぎを行った。
ショートステイ福祉の森	H29.8.19	ご利用者 ご家族	相談員	預かりの薬を紛失してしまう。しっかり管理してほしい。	市販薬だったので新しい物を購入しお渡しする。紛失したと思っていた薬は翌 日他の利用者の荷物に入っていたと連絡を頂いた。帰りの支度時、誤って別の荷物にしまったしまった。再度荷物チェックの徹底を指示した。
くわのみ本郷クリニック通所リハビリテーション	H29.6.19	ご利用者 ご家族	主任看護師	ご家族が自宅に戻ると電気もついていない暗い部屋に、一人でご利用者が座っていた。そういう時は配慮してほしい。	対応についてお詫びする。今後の対応について、おひとりの時は電気をつける、空調を付ける等を徹底する。
くわのみ本郷クリニック通所リハビリテーション	H29.9.13	ご利用者 ご家族	主任 ケアワーカー	デイから帰宅後パンツが濡れており本人に確認したところ、帰宅前にトイレに行ったが失敗してしまい、それを職員に伝え確認はしてくれたが「パンツの交換は大丈夫」と言われたのでそのまま帰宅してきた。	今後はトイレで本人より汚してしまったと訴えがあったときはその場で確認、必要ならパンツ交換を行うなどを徹底する。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	H29.7.11	ご利用者 ご家族	生活相談員	見晴らしの良い部屋に入居したかったとお話しされる	空いた部屋からのご案内になることを説明し納得いただく。
	H29.6.12	ご利用者 ご家族	主任 フロアリーダー	居室のうがいコップがヌルヌルしていた。この件について施設の対応が悪いと本部に苦情が入る。	居室にあるスキนมilkかアズノールが付着した可能性が高いので今後はユニット預かりにすることで了承いただく。
桑の実東所沢相談室	H29.8.7	ご利用者	ケアマネジャー	介護保険の更新に伴い、ご利用者から介護保険証をお預かりしていたのを次回の訪問時に返還するつもりで借りていくが、本人にいつ返却するとは話していなかったのもあり、本人から電話で「介護保険証を早く返して欲しい」と苦情の電話を受ける。	電話を受け付けた後、早急に訪問して返還し謝罪する。利用者及び利用者家族に具体的な表現で告げるように徹底する。