

令和2年10月26日

令和2年度 苦情受付内容及びその対応経過・結果について

(期間：令和1年9月～令和2年6月)

出席者：苦情解決責任者 栗木繁、苦情解決第三者委員 大内勝廣、小原貞夫
苦情受付担当者 事務長・統括生活相談員 菅野哲史 介護部長 齋藤千賀子
生活相談員 土田久美子 居宅介護支援事業所所長 渡辺愛子
デイサービスセンター所長 大槻真由美
ヘルパーステーションサービス提供責任者 齋藤理恵

サービス区分	苦情・要望・希望など	対応経過と結果	反省と今後の課題
特養 (入所)	① R1. 12/15 ご家族様(娘様)より、12月10日(火)に南東北福島病院にてPEG交換のため受診したが、通常だと施設看護師が胃ろう交換時には、同意書や情報資料を持参しているはずなのに、持参していなかった。帯同した施設機能訓練指導員が同意書や本人の情報資料を持って行くのを忘れた事により、病院からの質問(内服薬情報)に対して返答する事が出来ず、ご家族様へも病院からご本人様の内服薬の事を尋ねられたが把握はしていない為、ご家族様も返答できなかったとの事でした。 ② R1. 12/27 電話にて口腔ケア用品持参依頼をした際、個	① 施設内で体調不良者が発生し、急な病院受診があったため、急遽、機能訓練指導員が代わりに病院帯同する事になったが、準備していた同意書や情報資料を忘れて病院へ行ってしまった。後で、同行した機能訓練指導員が同意書等を忘れて行った事に気づき、病院へ持参したが、既に記入した後だった。 ご家族様が面会に来られた際に、必要書類を持参していなかった事でご迷惑をお掛けしてしまった事をお詫びした。 ② 具体的な備品については、その都度で変化が	① 今回のように、急変等で担当看護師がいけない場合もあるので、代わって病院受診を担当する職員には、準備してある情報資料を直接渡して申し送りをし、忘れる事が無いようにする。 ～苦情解決委員コメント～ 代行した職員へ手渡すことで予防できたと思われる。 ② 入所時の事前説明の中で施設での買い置き備

<p>人購入での持参または施設で買い置きしてある物を個人購入の対応も可能であることを説明。その際、家族より「事前に必要な物は教えて頂いておけば、揃えておいたんですが。それに急に個人購入になると言われても何が該当になるのかも分からないので困ります。全て基本料金の中に含まれるんじゃないんですか。その他のことについても重要事項の読み合わせが不十分だったと思います」とのこと。</p> <p>③ R2.1/16 ご家族(娘さん)より連絡あり。 「この間の外出時に上手く連携が図れていなかったようで、排便等の調整をされてしまっていたようです。誰も出かけることを知らなかったようです。何がどうこう言うわけではないですが、ちょっと気になって連絡をしました。ただ、本人も家族も外出対応をしてもらったので良かったです」とのこと。</p> <p>④ R2.1/20</p>	<p>あるが基本的には衛生用品関連や消耗品、栄養補助食品類などは個人購入になることを説明。家族よりトロミ剤等はどうなるかとの確認あり、トロミ剤は施設で使用している備品に関しては料金に含まれていることを伝える。改めて日程調整をして早急に再度の読み合わせすることを提案。相互理解をしたうえでスムーズに施設利用が運べるような説明が不足していた点についてお詫びをする。家族、了解される。</p> <p>基本的には備品等は全般、家族で準備をしたいと考えているとのことと了解する。</p> <p>③ 相談員からユニット担当者へ口頭申し送りやメモが不足しており、ご家族に不安感を与えてしまったこととお詫びする。以後、注意して各職種へ連携をすることを説明して了解を得る。</p> <p>家族より「今後もよろしくお願いします」との返答あり。介護部長へ報告をして苦情扱いとする。</p> <p>④</p>	<p>品についてより具体的な説明を行い、不明な点がないか再度確認し相互で共有した上で相手方の理解を得る必要があった。説明の際に必要な物品の購入について必要時にその都度ご家族での対応か、施設備品の個人購入対応で構わないか必ず確認する。ユニット職員は必要物品があれば相談部に報告、そこから連絡することで窓口がいくつにもならないようにしていく。</p> <p>～苦情解決委員コメント～ メモの申し送り、入居時の基本説明と理解確認。</p> <p>③ 外出や外泊、受診、面会など普段の生活の流れに新たに加わる状況がある際にはユニット職員や他職種への口頭での申し送り、またメモでの申し送りを行なう。各職員がスムーズな対応が出来るよう互いに確認、連携を図るようにしていく。</p> <p>～苦情解決委員コメント～ 上記、内容で良いです。</p> <p>④</p>
---	--	---

	<p>昨日の朝食後、トイレに行きたくなり職員にトイレ対応をお願いした際に「食事中にトイレに行くなんて非常識だ」と言われたと話があったと本人から訴えがあったとケアマネより報告を受ける。本人からは悪いとは思ったが、どうしようもなくお願いをしたことであったため、このことも言ってもいいのか悩んでいたとのこと。</p>	<p>話を伺った施設ケアマネが本人へお詫びをして、以後、当該職員への指導をしていくことを説明したとのこと。上記、内容についてはユニットのサブリーダーへ報告済。 当該職員には課長相談員より指導を行う。</p>	<p>トイレなど正常である生理的な訴えに対しての職員の対応について適切な声かけと対応ができるように指導していく。言葉での拘束にもなりかねない為注意喚起しながらの対応とする。 ～苦情解決委員コメント～ 生理的なこと、高齢者は身体的な問題でもあり、臨機応変に対応して欲しい。</p>
<p>短期入所</p>	<p>① R1.11/14 ご家族(本人の妻)より電話にて連絡あり。本人の担当相談員が本日、公休であるため、別担当でも良いか確認をして電話対応する。 利用請求・領収書が郵送されてきたが、4/30～5/2、9/14～16の2回利用されており、利用日数と整合性が図れないため、納得できなくて連絡をしたとのこと。また今さらになって書類が送られてきたので、どうなっているのかと思って分かる職員に確認しようと思ったとの訴えあり。</p>	<p>① 話を伺い、請求書が利用回数より多く届いていることが分かる。月跨ぎの利用であったため、介護保険請求処理の兼ね合いで1回2泊3日の利用で月跨ぎの場合、利用該当月毎の処理となるため請求が2回にわたることを説明。加えて毎月末日締め日になるため、請求書自体がもともと利用翌月に発送となるため、利用した月から時間差が発生してしまうことを説明。契約時の説明不足があった可能性があることもお詫びをする。 家族より「あー、そうなんだ。分かりました。いろいろ送られてきて納得出来なかったし、請求書の送られる時期のことも聞いてなかったような気がしたから聞いた方が早いなと思って電話しました」と納得される。家族より増税後の請求に関しても確認あり。R1.10月以</p>	<p>① 利用料金については介護度や負担割合など利用者様個々によって違いがある為、調査契約時に料金案内表に基づき該当料金を双方で照らし合わせながら不明な点がないように説明する必要がある。請求のタイミングも併せて説明し翌月の請求になることを説明し不備のないようにしていく。介護保険法の改正など料金変更があれば随時案内し情報を発信していくこととする。 ～苦情解決委員コメント～ お金のことは重要であるため慎重に願います。</p>

	<p>② R1. 12/7 ショートステイ相談員より 12/6 入所時の家族からのお便りにて前回から気になっていましたが、歯ブラシに汚れが付いたまま戻ってきています。歯磨きのあとに歯ブラシを洗って頂ければと思いますとの記載があったと申し送りを受ける。</p> <p>③ R2. 1/20 ショートステイ相談員より 1/20 入退連絡時、ご家族より「退所時間が午前中となる場合は居室の料金は半値でいいんですよね？だって次の人が午後から使うって事は互いに半分でもいいはずでしょう？そんな料金の取り方するのはおかしいんじゃないですか？」と話あり。施設として料金表を確定しており、一個人として返答する事は難しい状態である事を説明していると報告を受ける。ショートステイ相談員より以前より説明しており、居宅担当ケアマネにも事前に午前退所となることは報告をしていたとの報告も併せて受ける。ショートステイ相談員より施設長へ報告。</p>	<p>降の利用時には上乗せになることを説明して、了解される。</p> <p>② お便りを通しての苦情であり、前回も同じようなお言葉頂いていたとのことでご家族様、居宅担当ケアマネが気にされていることから歯ブラシに関しては再度洗浄後返却する対応を口頭申し送りする事で了解頂く。</p> <p>③ 同日、施設長、ショートステイ相談員、課長相談員にて対応について相談、以下、施設の方針とする。 ショート退所時刻については、他利用者のキャンセル、居室調整や時間変更など組み合わせをして家族希望の午後退所で調整可能であったため、今回については午後退所とする。 当日に居室が重なっていてもその点についての料金設定を施設として変更をする予定はないため、そこでご家族意向と施設調整が上手くいかない場合には居宅担当ケアマネとも相談して本人や家族のニーズに適したサービス事業所の選定をすることを提案させて頂く。</p>	<p>② 口腔ケアが完全に自立されているわけではなく職員の一部介入があつての状況であることから職員各々が当たり前のように対応し清潔保持に努める。 ～苦情解決委員コメント～ 特になし。</p> <p>③ 今回の件以外でもショートステイの場合は希望日が重なりやすく居室調整が必要となることが多く他利用者様の人数や送迎要員の兼ね合いによっても入退時間にズレが生じ得る為、希望日だけでなく予め希望時間も確認しておくことが望ましい。 それに伴い、できるだけニーズに応じられる人員配置や臨機応変な体制を取れるように施設内部、居宅担当ケアマネと連携しながらサービス提供に努める。 ～苦情解決委員コメント～ AM、PM 退所の件、料金設定基準で請求確認。</p>
--	--	--	--

	<p>④ R2. 5/26</p> <p>居宅担当ケアマネより連絡あり。自宅訪問時に本人から退所の荷物チェックをされた際に泥棒扱いをされ、着ていた下着まで確認をされた大変ご立腹されていたため、何かあったんですか。今後の利用もあるため、次回利用から配慮してほしいと報告を受ける。</p>	<p>翌日の訪問時にショートステイ相談員よりご家族へ上記内容を説明し了解を得る。</p> <p>④</p> <p>ケース記録等で確認する限りは一般対応をされており、入所時にも当日着用衣類も確認をしているので、退所時にも同様の対応となっていることを説明。</p> <p>退所時だけに限ってご立腹されているのであれば、考えられるとすれば現金持参の確認等はあった可能性があることを説明。</p> <p>居宅担当ケアマネより「訪問時も本人と家族が現金持参等について言い合いになる様子もあり、現金持参は控えるようにしていたが、もしかしたらそのあたりもあるのかもしれない。事前にお伝えをしていたように家族関係の事情もあるので、お手数でも上手く対応をお願い出来ればと思いますのでよろしくお願ひします。敢えて、そのことに改まってお詫びをしたりすることはしなくていいと思うので、話が出れば初回で訪問をした統括相談員か担当相談員から話をしてもらった方がいいかもしれないのでよろしくお願ひします」とのこと。</p> <p>次回利用から本人への説明と本人と家族状況</p>	<p>④</p> <p>本人の取り巻く環境について事前情報もあり、相談部だけでなくユニット職員も周知の事実となっていたが、本人の日常での背景に配慮する意識が必要であった。</p> <p>良かれと思ってとご家族へ伝えるべき情報と理解が出来る部分で本人に伝える情報、居宅ケアマネを通じて報告が必要な内容を精査し、都度相談部に報告した上での申し送りとする。ショート利用希望のニーズに応えながらも互いに不快な思いをしないようなサービス提供に努める。</p> <p>～苦情解決委員コメント～</p> <p>特になし。</p>
--	--	--	---

	<p>⑤R2. 5/27</p> <p>家族(娘さん)より前回利用時に本人が帰る前までタオルを貸し出しして欲しかったが帰る前までにタオルを貸してもらえなかったと訴えて、怒っており家族も困っていると連絡あり。事前の話ではタオルは施設にあるため、貸し出ししてもらえとのことだったが、今回の利用の時に持参の必要があるのでしょうかと問い合わせあり。</p>	<p>を配慮しながら対応をすることを説明して、了解を得る。</p> <p>⑤</p> <p>事前説明と対応に相違があったことについてお詫びをする。今回利用時には退所直前まで貸し出し可能であることを説明。家族、了解される。</p>	<p>⑤</p> <p>退所の荷物チェック時に早々と回収してしまったことが原因と考えられる。居室から荷物を出させて頂く直前まで貸し出し品に関しては使用して頂くこと、また一声をかけることで本人の受け取り方も違ったようにも思われる。ショート利用中は備え付けの物については使用して頂きながら、自宅と遜色ないような出来る限り不便のない生活を送って頂く配慮が必要と思われる。</p> <p>～苦情解決委員コメント～</p> <p>タオルの件、気軽に一声運動良いですね。</p>
<p>通所介護</p>	<p>R2, 4/4 K様・K様長男より苦情あり</p> <p>コロナ感染症対策として利用者様に参加する前の検温をお願いし37.5度以上の方は休んで頂くお願いをしていた。当日迎えの際、同乗した利用者が熱っぽいと話をしていた為運転していた介護職員が車を止めて検温してみると37.5度を超えていた為同乗者3名の家族に説明し、自宅待機をして頂き様子観察して頂く様お願いをする。その後3名に連絡し体調の確認・謝罪を行うがK様の長男様よ</p>	<p>R2, 4/4</p> <p>使用した送迎車の消毒、迎えに行った介護職員は自宅待機として土曜日・日曜日と検温し経過観察をしてもらう。同乗していた利用者宅へ連絡。お詫びし今後はより一層の職員一同危機感を持ち、家族が検温していても乗車直前に施設の体温計で検温を行い、手指消毒し、送迎車に乗車してもらう事、走行中密にならない様窓を開けて走行する事を約束し納得して頂く。発熱した同乗していた利用者の</p>	<p>新型コロナウイルス感染症に対するお願いは何度か紙面で行っている。</p> <p>① R2, 2, 20 (A4 紙面作成・配布)</p> <p>② R2, 2, 24 (連絡帳貼り付け)</p> <p>③ R2, 3, 30 (A4, 紙面作成・配布)</p> <p>④ R2, 4, 4 (連絡帳貼り付け)</p> <p>⑤ R2, 4, 20 (連絡帳貼り付け)</p> <p>⑥ R2, 4, 24 (A5 紙面作成・配布)</p> <p>⑦ R2, 6, (連絡帳貼り付け)</p> <p>⑧ R2, 7, 24 (連絡帳貼り付け)</p>

	<p>り「乗車直前に何故職員が検温しないのか？自宅で測った数字なんて信じられないし高齢の家族が言っていることを鵜呑みにするのもおかしいのではないか？乗車してからの発熱はおかしい。もっと危機感を持って対応してほしい」とクレームあり。</p>	<p>容態や他県の方との接触などが無かったか確認をする。特に変わりは無く接触も無いとの事。 R2, 4/6 再度3名と対応した介護職員の体調の確認を行う。職員は変わりが無いとの事で出勤し業務を行う。利用者も体調の変化が無いとの事。今後何か変わりがあれば連絡をして欲しいとお願いをする。K様宅にも連絡し、体調確認して再度お詫びをする。奥様からいつから利用再開させていいものか迷っていて息子夫婦と検討中との事。 11時K様長男より連絡が有りその後の新たな対応、発熱した利用者のその後の状態を説明し納得をして頂く R2, 4/11 より利用再開との事。発熱した利用者家族から風邪気味だったようで心配やら迷惑やら掛けてしまい申し訳なかったと連絡あり</p>	<p>利用者・職員の命を守る為のコロナ感染症対策が足りなかった事が大きな反省点。感染すれば命が亡くなる事も十分に考えられる為、大袈裟位の感染症対策が早くから必要であった。当施設に外部から利用者を迎え入れ行う在宅介護サービスなだけに常に緊張感を職員がいかに持ち続ける事が出来るかが課題だと思ふ。 ～苦情解決委員コメント～ コロナ対策は介護施設では重要課題であり、今後ともよろしく申し上げます。</p>
<p>訪問介護</p>	<p>① R2. 1/20 (月) (苦情) 本日サービスに入ったヘルパーがこたつ布団を元に戻していかなかった。また、ヒーターの上に置いておいた冊子をわざと床に落としていった。</p>	<p>① R2. 1/22 (水) 14:10、サービス提供責任者で訪問し担当ヘルパーから当時の状況を確認したことをご本人に伝える。 担当HPより：こたつ布団は確かに戻し忘れたと思うが冊子をわざと落とした覚えはな</p>	<p>① 利用者様の心身機能低下や被害妄想の現れも懸念される為、今後、どの利用者様に対しても慎重に対応する事が必要である。担当ヘルパーのコミュニケーション技術や利用者様への声かけの仕方などに問題があったように思</p>

	<p>(要望) 別のヘルパーに替えて欲しい。</p> <p>② R2. 2/6 (木) 16 : 00 (苦情) 今、洗面所に行ったら一帯が水浸しになっていた。今日来てくれたヘルパーさんが洗面所の水栓レバーを戻さずに行ったようだ。 (要望) 今すぐ来て状況を見てほしい。</p>	<p>い。ヒーターの上に冊子がのっていたことさえも記憶にない。 ご本人：そんなの嘘だ、嫌がらせでやったとしか思えない、老人だと思ってバカにしている、あの人はこの仕事に向いていないと思う、もう顔も見たくない。 (結果) ご本人の気持ちに考慮しこのまま同じヘルパーで続けてもお互いが気まずい関係になる為、ヘルパーの変更をした。 R2. 1/24 (金) 担当ケアマネに内容報告を行う。</p> <p>② R2. 2/6 (木) 17 : 20 サービス提供責任者で状況確認の為訪問する。 当日のヘルパーのサービス時間は 10 : 30 ~ 11 : 30 であった。当時は積雪もあり洗面所の水道管が凍っており洗面所の水も出ない状態であったにも関わらず水栓レバーを上げたままにして退室したことにより日中、水道管の水が溶けはじめたことで蛇口から大量の水が出て洗面ボウルに伏せてあった洗面器を通して床や壁全体に水しぶきが上がり一帯が水浸しの状態になった。</p>	<p>う。ヘルパーの人員数にも問題があり週 1 回程度の利用になるとずっと同じヘルパーが担当することになり馴れあいになってしまうことも課題である。サービス提供責任者でのモニタリング訪問も定期的に継続が必要。 ～苦情解決委員コメント～ 時間的な制限があると思うが、再確認の実行を。</p> <p>② 水道管が凍結していたことによる想定外のアクシデントではあるが上げたレバーを元に戻さなかったヘルパーに落ち度があり目先の事だけしか考えずにサービスを行っていたことが反省点である。どこの利用者宅でも起こりえることとしミーティングで取り上げ今後活かしていきたい。 ～苦情解決委員コメント～ ①同様に時間的な制限があると思うが、再確認の実行を。</p>
--	---	--	---

		<p>(結果) ご本人はとても興奮されており股関節人工術をしている為、屈む動作ができず、その日のうちにすべて責任者で床や壁回りの拭き取りを行った。</p> <p>R2. 2/10 (月) 施設長、サービス提供責任者、担当ヘルパーで菓子折りを持参しご本人に謝罪をした。</p> <p>R2. 2/7(金) 担当ケアマネに内容報告を行う。</p>	
<p>居宅介護 支援</p>	<p>① R2. 3/19 (木) 18 : 30 明日 3/20 (金) の予定の件で娘様より事業所へ連絡あった為折り返し連絡して欲しいと他ケアマネより事業所持ち出し携帯電話に連絡あり。 18 : 32 娘様へ連絡。連絡あった明日 3/20 (金) の訪問看護のサービスについてお話あり。「祝日だが、来るのか来ないのか？訪問看護師さんがもらった予定票と私がもらった予定票が違う。同じ予定票をもらわないと困る。確認は私がしないといけないんですか？〇〇〇さん(事業所名)は、祝日もやっていますよね？だから休みかどうかも分からない。」と口調が強く電話口で大きな声で話される。</p>	<p>① R2. 2. 19 (木) 18 : 32 連絡などお手数をお掛けしたことをお詫びする。2月の訪問時予定票をお渡しした際に、3/20 (金) の祝日の分の欄に誤って訪問看護のサービスを入れたまま印刷してしまったが祝日のため、お休みであることを娘様へお伝えしお詫びをしている。娘様が直しておくこと仰ったこと。後日訂正した3月分の提供票をお持ちすることを伝え確認した所、届けなくても大丈夫と仰っていただけた気がすることも伝える。(既に退勤しており、パソコンでの確認ができなかったため) 対応方法、説明不足だったことについて再度お詫びする。その後、一方的に電話を切られる。 R2. 3. 24 (火) 16 : 30</p>	<p>① 予定票印刷時、誤った印刷がないか再度確認をする。万が一誤った印刷があった場合には、ご家族様が大丈夫といっても訂正した物を届ける様にする。 日頃の介護疲れや、ご家族様の負担などを十分に理解してご家族様への支援も行っていく。 今回の様に、苦情を受け付けた時だけでなく時間をずらし後日連絡対応することにより相手も落ち着き効果的と思われた。 ～苦情解決委員コメント～ 重要文書の再チェックを。</p>

		<p>訪問時などの記録確認し、娘様へ連絡。「○○○さんとのやり取りをしてもらえれば、大丈夫です。わざわざ、ご連絡いただいて申し訳なかったです。この間は、すみませんでした。あの後良く考え、担当ケアマネから言われた様な気がするのを思い出しました。私が忘れちゃって…」と娘様より謝罪あり。電話口の声も、先日の口調が強い様子もなく穏やかに戻っていた。</p>	
--	--	---	--

苦情受付件数

期間令和1年10月～令和2年6月

特別養護老人ホーム 4件

ショートステイ 5件

デイサービス 1件

ヘルパーステーション 1件

居宅介護支援事業所 1件

合計 12件

苦情解決第三者委員による総括

各事業所については急な状況の変化に対応できるように、常日頃から職員間で共通認識を持って業務を行う必要がある。疑問点についても相手は納得する丁寧な説明をして利用者と施設職員との信頼関係が必要。昨今、大きな社会問題になっている新型コロナウイルス感染症拡大防止については徹底した対策を図ってほしい。ケースによっては直ぐに対応することは必要であるが、少し時間を置いて対応することも効果的なこともあるのではないかと。

信夫の里の方々は介護職に相応しい人間にある職員であることに感謝しております。介護を受ける方々は人それぞれの事情を抱えており、臨機応変に対応願います。何事も緊張感を持って業務にあたることは必要であり、反省点を今後の業務に活かしてほしい。