

令和2年度 苦情受付内容及びその対応経過・結果についての一覧表
 (期間：令和2年7月～令和3年1月)

| 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) | <p>① R2. 7/21 主任ケアマネより以下報告受ける。 家族より看取り中で面会を希望していたが、事務職員から食事時間のため面会が出来ないと説明を受け、ご家族憤慨されていると7/20に嘱託医へ電話連絡があったとのこと。</p> <p>② R2. 8/29 ご家族より歯科往診の件について、「以前に入れ歯も失くし、歯も何本かしか残っていない</p> | <p>① 電話対応した嘱託医としては感染症対策をすれば看取りの方に限っては時間制限等設けことなく対処すれば良いとの考えであるため、施設内各職種において上手く連携を図るようにして欲しいと嘱託医より話があったとのこと。全体ミーティングにて報告し、事務職員へ状況確認、看取り時の対応について注意を促す。</p> <p>② 一旦電話を切りケースを遡り当時のいきさつを把握し再度かけ直し謝罪する。</p> | <p>① 看取り期のご入居者への面会対応方法は事前に相談部へ時間等連絡頂いた上で時間制限設けず可能となっていたことが職種によって理解が進んでいなかったことが要因として考えられる。感染症対策時期とも重なっているが各種感染対策をしたうえで看取り期の面会は実施していることを再度全職員間で周知徹底していき、ご入居者関連の問い合わせは事務職員で返答せず、必ず相談部へ確認する。</p> <p>～苦情解決委員コメント～ 全職員間で対応方法の周知徹底を図り、どの部門で対応するのか明確にしておくこと。反省課題の通りに実行をしてください。</p> <p>② 今回、新たな取り組みとして協力歯科往診の導入をする経過となっており、料金体系など</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>のに歯がたくさんある人と同じ料金なんですか。」という問い合わせがあったと事務職員より申し送りありご家族に連絡する。</p> <p>H28.2 に入れ歯を紛失し弁償した経緯を把握せず折り返してしまい「ちゃんと調べてから電話してきてください。」と話あり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料金について <p>「歯が少ししかない人とたくさんある人が同じ料金なんですか。おかしくないですか。こんなものをいきなり送られて 8/31 までに返信しなくちゃなんて家族の立場に立って考えていますか。家族がどう考えるかわかっているんですか。市民検診なら 400 円なんですよ。それじゃだめなんですか。」とのこと。また料金が高いとの訴えが聞かれていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・歯科往診の同意の有無について <p>「診てもらえないのではかわいそうじゃないですか。こういうやり方は納得できません。私はこういうのは好きじゃないです。」と話されたのちに「もういいです」と電話をお切りになる。</p> | <p>口腔内を診るのは歯の本数により料金が変わるとは認識していないが再度確認してお答えしますとお伝えする。</p> <p>歯科往診についてはご家族様より同意を得た場合の実施であり強制ではないことをお伝えする。</p> <p>ケアマネより問い合わせの報告を受けて、事務長が改めてご家族へ連絡する。</p> <p>ご家族より「家族としては義歯紛失があったことを施設職員間で申し送りがなされていなかったことに対して不信感があった。施設にとっては数年前の事柄かもしれないが、家族してみたら大きな出来事だったし、今までもお世話になっているからとの思いで特に不満を言うこともなくきたが思わず言ってしまった。歯医者のことについても金額とか歯が少ない人の料金はどうなるのか分からないし、どうなっているのか」とのこと。</p> <p>事前に施設協力歯科に確認をした結果、概ね通常往診は約 2000 円以下であることを伝える。また施設の意図として口腔内管理をすることで誤嚥や歯周病、歯肉炎等の予防に繋がられるようにしていけたらと考えていることを説明。今回、希望をしない場合でも途中から往診を受けることも可能であること、逆に</p> | <p>の把握も含めてご家族へ十分な説明が不足していたことが考えられる。また以前までの経過や家族の思いの部分に対しての情報収集が不足していたことも一因として考えられる。担当職員の人事異動や長い期間入居されている方も増えており、担当職員より在籍が長いことも過去の経過が把握出来ない要因となった。ご家族から問い合わせ等がある際は一旦ケース記録を確認したり、状況等がわかる職員に確認するなど精査した上で折り返し連絡するなどの対応をしていく。</p> <p>歯科往診については、希望者のみでの対応となるため、家族から依頼があるまでは実施しないこととしご家族へ案内する。</p> <p>気軽に相談や困りごとなどを言いやすい環境作りを施設として取り組む。</p> <p>～苦情解決委員コメント～</p> <p>情報の周知徹底を全職員で図り、どの部門で対応するのか明確にしておく。反省と課題にある内容を実施していくこと。</p> |
|---|---|--|

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>③ R2. 9/5 ご家族より、各種書類が自宅ではなく職場に届いており個人情報保護の観点からあり得ないと思いますとの指摘を受ける。</p> <p>④R2. 10/5 本人より統括相談員がお話し受ける。「ある職員にもう何もしてやらないよ」と言われたと</p> | <p>途中で中止することもできることを説明して家族、了解される。</p> <p>今後、施設でも引き継ぎ等注意をしていくこと、新しい取り組みのため、ご家族も不明な点等があれば相互に確認、理解をしながら進めていきたいため今回のように遠慮なく申し出て頂いて構わないことを説明。家族、了解される。</p> <p>③ カルテを確認し、ご家族と一緒にご自宅と緊急連絡先の勤務先の住所を確認する。パソコン上の利用者管理の親族住所が自宅ではなく職場になっており事務員にて修正する。ご迷惑をかけたことに対しお詫びする。以上、事務長に報告する。</p> <p>④ 本人の意志や意図に反することをしてしまったことについてお詫びをする。今後、改善が</p> | <p>③ 新規入居者のパソコン台帳登録時には、頂いた緊急連絡表用紙に基づき情報を間違いなく入力する。複数名で確認する方法も検討する。避難されている利用者様など保険証と住民票の住所に相違があることもあるため、台帳メモ欄を活用して入力し送付先を明確にしておく。</p> <p>～苦情解決委員コメント～ 反省と課題に記入されていることを実行してください。</p> <p>④ 日頃から職員がご入居者に対し一方的なやり取りが多くあったことが見受けられた経過あ</p> |
|--|---|--|--|

| | | | |
|--------------------|--|---|---|
| | <p>訴えあり。お茶を飲んでいてコップが空いて、そこに水をいれられた。自分としてはやらないで欲しいと訴えたにも関わらずされてしまった。そういうことはどうしても許せなくて残念ですとのこと。</p> <p>④ R2. 10/5 本人より、「最近周りが冷たい気がする。誰かと比べるわけではないけれど、片方の言い分だけを聞いて話をされている。また対応についても一部の職員さんが辛くあたる」と統括相談員がお話し受ける。</p> | <p>出来るように注意をしていくことを伝え、了解を得る。</p> <p>④ 本人へ言葉遣いや仕草、態度など配慮が欠けていたことをお詫びする。ユニット会議でもご入居者間のトラブルの際の仲裁の方法や職員個々のちょっとした言葉遣いなどで相手にどのように捉えられるかを注意喚起する。スピーチロックなどに繋がりやすい事案としてヒヤリハット等の扱いにもなりうることを伝え、周知行う。</p> | <p>り。介護の基本である傾聴やコミュニケーション不足のところがあった。本人の思いや意図に寄り添えるような環境作りや、個々の意識改善についても介護部長を中心に指導に当たっていくようにする。</p> <p>～苦情解決委員コメント～ 反省と課題について記載のある内容の実行をしてください。</p> <p>④ 同様の苦情事案同様、ご入居者に対して一方的にならないよう、本人の思いや意図に寄り添えるような雰囲気作りや、職員個々の意識改善についても介護部長を中心とし指導に当たっていくようにする。</p> <p>～苦情解決委員コメント～ 反省と課題について記載のある内容の実行をしてください。</p> |
| <p>短期入所</p> | <p>① R2. 9/19 15：45 生活相談員が居宅ケアマネより以下の内容で連絡受ける。 9/15～9/17 のショートステイ利用後に本人から職員のマスク着用についてご家族へお話</p> | <p>① 月1回の感染対策委員会、国や県から通達等があれば随時対応を変更し情報共有した上で職員へ周知し実施していることお伝えする。他利用者様のマスク着用は義務としておら</p> | <p>① コロナ禍の状況で、出入りがあり外部との接触の多いショートステイではより感染対策などに配慮し徹底する必要があった。社会情勢に応じて対応を変更しながらサービス提供を</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>があったとのこと。 詳細確認の為、ご家族へ電話連絡して直接話を伺う。入浴担当者が時折マスクを外していたり、食堂でも他のスタッフが同様にマスクの付け外しをしていたと本人が話をしていた。感染対策はどうなっているのかと質問を受ける。実際見ていないが本人の言う事が本当であれば、他事業所(訪問入浴)の担当者は湯気の中でもマスクを常時着用しているのを見ており、それが当然と思っていた為、事業所での意識の違いに驚いてしまったとお話あり。その時の状況で多少の息抜きは分かるがやはりコロナ対策として不十分であるのではないかと指摘を受ける。</p> | <p>ず、本人様やご家族に一任した上で施設としては一定の距離を空けながらの配置、消毒等に気を配っていることとお話します。 利用期間中全ての事実確認はできないが、電話を受けた生活相談員が入浴対応には関わっていた為、内容が事実であることを説明してお詫びする。各ご利用者が高齢で持病もあることから本人様、ご家族が不安に思い、心配されていることも分かり、職員の中でしっかりと徹底できていなかった可能性があることも含めお詫びする。 改めて感染対策の意識付け行い、しっかりと対応を職員間で周知徹底していくことをお伝えする。 9/28 居宅担当ケアマネより連絡あり。 感染対策についてやはり不安と心配が強く10月分の利用はキャンセルをしたいとの連絡があった。事前に生活相談員より家族へは説明してあるが、改めて対策等について統括生活相談員より説明してほしいとの依頼あり。 家族へ連絡をする。生活相談員より連絡を差し上げたが改めて対応について業務改善会議(ユニット会議)や感染対策委員会を通じて利用者対応時のマスク着用について促しをして</p> | <p>継続していかなければならない。職員への意識付けだけでなく、他事業所との間でも対応に差が出ないように居宅ケアマネを通じ連携を図りながら対応していくようにする。 ～苦情解決委員コメント～ 感染対応については職種関係なく対応する職員は不安を与えないような対応が必要だったと思われる。介護サービスを提供するうえで、利用者と家族から不信感をもたれることがないように職員間で徹底した意識付けが必要である。</p> |
|--|---|--|---|

| | | | |
|--------------------|---|--|--|
| | | <p>いくこと、注意喚起の指導をしていくことを説明する。ご家族より「やはり信頼をしていたところだったので、ちょっと心配になってしまいました」とのこと。どの職員が携わるにしても対応について注意をしていくことを伝え、不安にさせてしまったことに対してお詫びする。家族より「わかりました。今後もお願ひしたいのでよろしくお願ひします。わざわざご連絡頂いてありがとうございます」とのこと。</p> | |
| <p>通所介護</p> | <p>① R3. 1/14</p> <p>電話にてご家族より請求書の項目にその他¥500とあるのは何の支払いなのかわからない。 特別食のお寿司代金ならそのように記載して欲しい</p> | <p>①</p> <p>所長にて対応。11月上旬にお知らせのプリントを配布させて頂いた特別食としてのお寿司代金と説明をする 謝罪をし、今後きちんとわかるように記載する事を約束する。</p> | <p>①</p> <p>請求書作成時に記載してもらおうよう主任事務員に確認するとデイではプリントを配布していた事も有りどうするか迷っていたとの事。今後は請求書の備考欄にそのような場合は記載することとした。 プリント配布をしたが本人や主介護者は理解していたが、その他の家族までが理解をしていない為、早めに事前案内をして請求金額が分かるような企画が出来ないか提案していく。</p> <p>～苦情解決委員コメント～ 誰が見ても分かるような対応をお願ひしたい。</p> |

| | | | |
|--------------------|--|---|--|
| <p>訪問介護</p> | <p>①R2. 10/5 法人指定の給油所より連絡あり。本日給油にきた職員の態度が悪すぎるので指導してほしい。今日に始まった事ではなく以前から態度が悪かった。店側に落ち度があるのであれば謝罪するがこころあたりもなく精一杯接客に努めている。店員全員がその職員を怖がっている。</p> <p>② R3. 1/8 居宅ケアマネージャーより連絡があり利用者様家族より担当ヘルパーを替えてほしい申し出があったとの報告をうける。 内容：いつも来てくれているヘルパーさんは母の意見を聞かずにサービスをすすめておりヘルパーさんが帰った後に物が取れなくて困っている。例えばベッド上に重ねておいてある洋服を1本のハンガーに3~4枚かけ高い</p> | <p>① 該当職員に苦情内容を報告すると全く心当たりがないが給油前に店員が来るのが遅かったりすると「早くして」等とは言っていたとの事。改めて謙虚な気持ちを持ち普通に接してほしいことを伝える。 令和2年10月7日水曜日、サービス提供責任者で給油の際に店員に改めて苦情内容を確認する。店員の話聞く限りでは店側に落ち度は見当たらない為、謝罪し職員の教育をしっかり行うことを伝え納得していただく。</p> <p>② サービス提供責任者でご本人を訪問し訴えを確認した上で至らない部分があったこととお詫びする。2月からは新しいヘルパーに変更することで納得していただく。</p> | <p>① 訪問介護は移動時間等も計算しながら訪問する為、時間がない時に給油をして待たされることで焦りなどが態度に出てしまったのかもしれない。時間と心に余裕が持てるよう責任者として常に職員のスケジュールに気を配り何事にも謙虚な気持ちで対応することの大切さを伝えていく。</p> <p>～苦情解決委員コメント～ 限られた時間の中ではあると思いますが相手が利用者だけでなくコミュニケーションをしっかりして欲しい。相手に寄り添った対応が介護には求められるので、誰と限らず寄り添った対応をしてください。</p> <p>② 利用者様の気持ちの汲み取りを行わず手順書通りにサービスをこなすことに問題があった。サービス内容もたくさんあり時間内で終わらせないといけない気持ちもヘルパー自身の中にありそれにより早い動きとなり利用者様に不快な思いをさせてしまった。コミュニケーションを取ることなく機械的にサービスをすすめていたことが原因。担当ヘルパーに</p> |
|--------------------|--|---|--|

| | | | |
|---------------------------|--|--|---|
| | <p>ところにかけていってしまう為、着たいものが取れずに困ってしまう。本人がそのようにしないでと言うと「洋服は沢山もっているからいいでしょ」と言われる。また、ヘルパーさんの動きも早く本人がついていけないでいる。そういう気持ちから被害妄想にも繋がっているようでヘルパーさんがズボンを持って帰ったとの訴えもあった。結局ズボンは見つかったが本人としてはヘルパーさんに対し自分の気持ちに沿ってもらえずに不信感しかなくなってしまうようだ。自分は馬鹿にされているから何を言っても無駄と諦めの気持ちも抱くようになってしまった。</p> | | <p>は利用者様からは信頼を得ないと良いサービスに繋がらないことを伝え個別にコミュニケーション技術について指導していく。</p> <p>～苦情解決委員コメント～ サービス利用者に寄り添った対応が必要である。限られた時間の中での業務もあるため、コミュニケーションをしっかりと行って欲しい。</p> |
| <p>居宅介護 支援</p> | <p>① R2.9/19 担当ご利用者様のご家族より、訪問時に公用車の運転について話があった。自宅近くの道路に路上駐車されていたが、上手く端に寄せられておらず対向車や自転車の人が通るのに大変だった。(車両モコ) 桜堤公園の通りで、八木田橋の方へ出る際に止まれの標識があるにも関わらず止まらず自転車の人が止まっていた。(車両キューブ)</p> | <p>① お話をいただいた時点で、お詫びする。公用車の運転について伺った内容について、事務長兼統括相談員へ報告。翌月の代表者会議で報告し、情報の共有を図る。</p> | <p>① 運転には、十分に注意する。公用車には、施設名も入っているため施設職員として恥ずかしい対応を心がける。</p> <p>～苦情解決委員コメント～ 常に施設の看板を背負っているという自覚を持つことが必要である。安全運転をお願いします。</p> |

出席者：苦情解決責任者 施設長 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

苦情受付件数

期間令和2年7月～令和3年1月

| | | |
|------------|-----|---------|
| 特別養護老人ホーム | 5 件 | |
| ショートステイ | 1 件 | |
| デイサービス | 1 件 | |
| ヘルパーステーション | 2 件 | |
| 居宅介護支援事業所 | 1 件 | 合計 10 件 |

苦情解決第三者委員による総括

人間、十人十色でいろいろな課題内容や思いがあると思いますが、それも仕事の内と悟って日頃から元気に挨拶をするなど、コミュニケーションを細やかに取っていくことで防げることもあると思います。

苦情に対する対応の仕方についても介護職、看護職、相談職、事務職など全職員間で共有を図っておく必要があった内容が多くあったので、周知徹底をして不信感を与えないような再発予防をお願いします。