

平成 26 年度 苦情受付・解決の状況

NPO法人セーフティネット青森の福祉オンブズマンに第三者委員を継続委託し、6ブロック延べ11名の方々に相談・苦情に対応していただいた。利用者・ご家族の思いを率直に話していただくために、ケアハウスやデイサービス利用者を対象に個人面談や行事参加を行い、施設や介護事業所のサービス向上へ結びつけていけるよう取り組んだ。平成26年度は下記のとおり苦情受付状況でした。

・特別養護老人ホーム和幸園 …… 4件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
利用者Aさんの胃瘻チューブ交換をご家族の了承を得ずに嘱託医に行ってもらった。本来であれば、ご家族と話し合い、了承のもと実施すべきであったことに2日後に気づき謝罪の電話をいれたが、相談がなかったこと、連絡が遅いことに納得できない様子であった。	ご家族	「いつものように」といった安易な行為・判断が重なって、ミスが起こってしまった。また2日も間違いに気付かなかったことは大きな問題であり、ご家族に再度謝罪をするとともに対策を講じた。①利用者、家族に気配りと緊張感を持って接する。②職員間の情報の共有、チームケアを徹底する。③胃瘻チューブ交換マニュアルを作成。
短期入所利用中転倒したBさんの長男より「痛みを訴え、食事もおむつも何も出来ない。整形受診するが、何かあったらどう対応するつもりか」と電話あり。 介護員の夜間帯のポータブルトイレの設置忘れから、Bさんが自力でトイレに行こうとして転倒。腫れもなく痛み等の訴えもなかったため、送迎時担当者から転倒の原因も含め長男妻へ説明し謝罪していた	短期入所利用者 ご家族	再度詳しく状況を説明し、整形受診後の結果を踏まえた上で誠実に対応させていただくこととする。翌日「打撲」という診断を受ける。 今後はポータブルの設置忘れがないように約束する。対策として、①個人の短期入所情報ファイルを作成し情報の旧友を徹底。②居室環境や必要物品の図式化。③家族の要望等も含め報連相を確実にを行うこととする。
Cさんの長男妻より、昨日おじいちゃんが来園時、Cさんの爪が伸びていたため職員に頼んだら、「担当に伝えておきます」と怒ったような口調で話をされたと憤慨しているとのこと。	ご家族	依頼された日に爪切りはすでに行われていた。状況を確認すると、対応した職員は普通に対話したとのこと。信頼関係に問題ありか？ ①整容面を含む基本的なケアの徹底。②やさしい言葉遣いと笑顔での接遇に努める。③なんでも話せる雰囲気と関係を構築していく。
Dさんの夫面会時「送迎バスが来ない」との電話あり。毎週火・木、家族送迎バスを利用し面会している方です。	ご家族	デイサービスを利用している同地区の同姓の方から、デイ利用キャンセルの電話があり、事務員が勘違いしたもので、謝罪し了承される。今後フルネームを聞き電話対応することとした

・大野和幸園 …… 3件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
短期入所利用時の入浴の際、浴槽を跨ぐことが出来ないのに、職員から跨ぐように言われて困った。またシャワーの後、湯に浸かるまでに時間がかかり寒い思いをしたとのこと。	短期入所利用者	当日対応した職員に浴槽の昇降式椅子使用の情報が伝達されておらず、浴槽を跨ぐように声掛けしたが、できないとの返答に急遽昇降式椅子をセットしたため長い時間待たせることになった。事情を説明し謝罪するとともに、入浴形態一覧表等を作成し対応することとした。
Aさんの右膝下に1×1cmの表皮剥離を発見。妻にいつ形成したか不明であるが処置したことを説明したところ、表皮剥離防止のためのハイソックスやズボン下を履かせているのに、表皮剥離が出来るのは介護が不十分であるからと指摘を受ける。	ご家族	看護師、介護員がその場で謝罪。今後一層安全に留意し介助する旨を伝える。 対策として、①ベッドのサイドレールの保護範囲を増やす。②皮膚保護の為1日2回両膝から下肢にかけて軟膏塗布する。③車いすをアームレスト跳ね上げ式かつフットレスト開閉式とし、移乗用スライドボードを使用することとした。
他利用者のご家族が、入居後の在宅時と下剤の服用方法が異なる為不安な様子であり、頻回に状態を把握することが出来たほうが安心できると思いますとのこと。	利用者ご家族	ご家族面会時、看護師より随時状態報告に努めていることを説明し納得して頂く。

・ケアハウス幸陽 …… 2件（概ね同様の要望であった）

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
A職員は他の人には牛乳のストローをさしてあげるのに私にはしてくれない。挨拶しても反応がそっけない。平等に接してほしい。	利用者 ・ オンブズマン	牛乳にストローを刺せる方には職員全員お手伝いをしていない。またA職員の様子を観察したが、特に差別的な対応は見られなかった。ただ不安を感じている方もいるので、懇談会で職員は皆平等に接すること。機能の減退防止の為、個々に介助の度合いが違うことを全員に説明した。

・グループホーム千代の郷 …… 1件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
利用者A氏の家族同伴での外出後、色白のA氏に黒っぽく化粧したのは誰かと憤慨される。	ご家族	ご家族の依頼で購入した化粧品を使用して、職員は化粧直し程度であったが、不快な思いをさせたことを謝罪する。今後、化粧品は家族購入とし、外出時の化粧は家族に対応をお願いした。

・デイサービスセンター和幸 …… 2件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
前回利用後、帰宅してから上着のポケットに「ハサミと鉛筆」が入っていて、デイサービスから持ち帰ったとのこと。ハサミによるけがに至らず。	ご家族	氏のそばで職員が手指活動に使用したハサミなどを持ち帰られたものと思われること、職員の油断や観察不足であったことを謝罪する。
送迎時、利用者宅前に一時駐車し、添乗員が玄関まで利用者を送って戻ると、後ろに止まっていた軽自動車を運転していた方から、降車させたら車を移動して車が通れるようにすべきと注意を受ける。	地域住民	その場ですぐ謝罪。 可能な限り周辺の道路状況に配慮していくこととし、ドライバー、職員へ伝達し周知した。

・デイサービスセンター和幸佃事業所 …… 3件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
5月20日Aさん娘より、今日外出行事に参加して帰宅したが、23日予定でお知らせをもらっていた。外出機会が少ないので、楽しみにして着ていく服まで決めていたのに変更になった理由を知りたい。	ご家族	スタッフの手違いでお知らせが間違っていたと思われる。楽しみにしていた気持ちを台無しにしてしまったことを謝罪し、今後は正確にお知らせできるよう改善していくことをお伝えする。
和幸園と書いた車が、一時停止せずセンターラインを越えて、ルールを守らない運転をしていたせいで、急停止をしなければならなかった。危ないと注意の電話を受ける。（車のナンバーと場所を確認）	匿名女性	運転手に確認。左側道路から前方を見ずに（携帯を見ていた）近づいてきた車があった。こちらは一時停止では止まり、注意して逆側に寄りながら徐行したが、その車は急ブレーキをかけた。気づかなかったのだと思う。相手が危険だと感じたのであれば自分の対応が不十分であったと思うので申し訳ないとのこと。注意するよう指導。
和幸園と書かれた車を女性運転手がスピードを出して運転していた。危ないのではないかとの注意の電話を受ける。	匿名男性	確認したところ、16:30頃、利用者送迎で相談員が運転していた際、日差しがまぶしく視界不良となり注意して運転していたが、自転車で歩道を渡る男性に気付くのに遅れてブレーキを踏んだ。 事業所近辺は狭い小路が多く、細心の注意を払い、安全運転に努めるように注意指導した。

・和幸園ケアセンター …… 2件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解 決 状 況
<p>担当のA氏が、8月にご本人が退院していた事をケアマネージャーが知らず、1ヶ月間介護サービスを受けられなかったため、信頼できないとご家族は憤慨された様子である。</p>	<p>ご家族</p>	<p>A氏は5月に入院。ケアマネージャーは、病院に行ってご本人様と面会。その後は、医療相談室の担当者から適宜、連絡を受ける等していた。6月は介護認定の更新の申請代行し、その際、ご家族から状況確認。8月中旬、電話にてご家族へ状況確認した際に、既に1ヶ月前に退院していた。ご家族は、ケアマネージャーは病院から退院の連絡を受けているものと思い、連絡がない事を憤慨されていた。</p> <p>実際には、病院からの連絡はなく退院した事を知らなかった。ご本人様やご家族に連絡が遅くなった事を謝罪し早急にサービスを調整した。不便な思いや不快な思いをさせてしまったことを謝罪する。</p>
<p>ショートステイ利用中に転倒して帰宅した。その事について、担当ケアマネージャーから説明がない。以前、退院した時にも連絡がなかった。『以前と同じではないか。』と憤慨されていた。</p>	<p>ご家族</p>	<p>ショートステイ先の施設へ連絡し、担当者から長男様へ連絡し状況説明をして頂くよう依頼した。</p> <p>ショートステイ先の施設より、「長男様へ、転倒の状況について改めて説明した上で、利用中の状況は、施設からご家族へ報告をするようにしている為、ケアマネージャーへは、まだ報告をしていなかった事を伝え、理解して頂いた」と報告を受けた。</p> <p>ご家族とケアマネージャーとの信頼関係が築けていないと感じられたため、担当変更を申し出たが、このままでとの返答をいただいた。</p>