

令和元年度 苦情相談受付、対応状況報告

令和2年1月14日
高齢者事業

報告 1

受付日

平成31年4月29日

申立者

サービス付高齢者向け住宅 入居者3名
小規模多機能型居宅介護 利用者2名

内容

4月29日の夕食の行事食の一部「とうきびご飯」について

詳細

- ・とうきびご飯の塩味が無く美味しくない。
- ・戦時中食べたご飯なので、良い思い出がない。

対応状況

- ・管理者から利用者には改善を検討する旨を説明し了承を頂いた。

改善策

- ・管理者からこの意見について、特養栄養士へ連絡した。
- ・栄養士と調理業者との協議を行い、塩味の見直し、とうきびご飯の提供は見直しすることとした。

報告 2

受付日

令和元年7月15日

申立者

特養入居者からの苦情

内容

介護職員の対応について

詳細

- ・職員の対応で非常に嫌な思いをしたと職員に訴えがある。自分はパーキンソン病で手が震えるため、薬を飲む際に水の入ったコップをもってほしいと職員に依頼したところ、

その職員から「自分でできることはやってください」と言われた。その言い方に非常に嫌な思いをしたとのことでした。

対応状況

- ・ 援助課長がご本人に謝罪。ご理解していただけたが、出来ることならあの人に介護してほしくないという訴え。

改善策

- ・ 当職員へ管理者から指導を行う。出来ないことは手伝う、出来ることをしていただくという基本は間違いないが、画一的な対応をせず、入居者が出来ることであっても、時には手伝う。入居者の方が嫌な思いをしないように、また出来ることがしたいと思えるように、援助者側は丁重にお願いするなどの姿勢を持つよう促した。
- ・ 当職員からもその入居者へお詫びをし、介護をさせてもらうことになった。
- ・ 当職員の勤務状況の点検をする。(以後、その職員の対しては同様の苦情は出ていない)

報告 3

受付日

令和元年8月21日

申立者

不明（投書箱への投函）

内容

配膳の際に髪を縛っていない職員がいる。不衛生ではないかとの投書がある

事実の確認

- ・ 髪の長い職員は基本的に縛っているが前髪の一部を長く垂らしている職員がいる。
- ・ 髪の長さが肩くらいまでしかなく縛るか縛らなくても良いか判断に微妙な職員もいる。
- ・ 人によって長いと感じる髪の長さが違うのではないか。
- ・ 清潔感に関わる見た目（服装含めて）にもよるのではないか。
- ・ 食事用のエプロンを着用せずに配膳している職員もいた。

対応の状況

苦情の内容と対策について文書化し、施設内2か所の掲示。

改善策

以下の食事提供の在り方について重要視するポイントを全体周知した。

- ・ 食事用エプロンを着用する。
- ・ 手洗い・消毒は必ず行う。
- ・ 髪の毛などを不必要に触らない。
- ・ 服装を整える。(色落ち、破損等している物は着用しない。)
- ・ 盛り付け中は会話をしない。
- ・ 爪をきちんと適正な長さに整える。

* 令和元年10月・11月・12月に提供状況の確認。1月はこれから確認。

報告 4

受付日

令和元年9月3日

申立者

特養入居者ご家族

内容

介護について

詳細

- ・ 令和元年9月3日に美園・黒川グループ入居者のご家族より「母の体が匂う。入浴や着替えも暫くしてもらっていないようだ。また、本人のマグカップも汚れが乾燥している状態です。」と苦情を受ける。

対応状況

- ・ 事実確認するが、8/13以降3週間、入浴、清拭、着替えもできていない状況であった。理由は本人が強く拒否して出来なかったとの事実。このことについて、管理者、援助課長、援助係長からご家族へお詫びする。
- ・ お風呂に入りましょうなどの声をかけると、嫌だという拒否、入浴前の血圧、体温測定をすると風呂は嫌だとの反応がある。毎回声を複数回かけるが入浴を望まない傾向が強く、その対応に苦慮していた。
- ・ しかし看護師、上司などへ相談していない状況であった。

改善策

- ・ 体温、血圧測定を週2回行っていたが毎日7時に行う。
(職員の関わり増加目的)
- ・ 午前中の間食時に職員も共に高橋氏の居室で間食をとり、コミュニケーションを深める。
- ・ 紙パンツの交換を希望された際は、ホットタオル(清拭)で清拭させて頂けるように対応する。また、夜間は毎日紙パンツの交換を希望されるので、下の衣類交換をさせて頂くよう、声掛け対応する。
- ・ 入浴の声掛けの際は介護職員のみならず看護師にも協力を依頼する。
- ・ 入浴が出来なかった日は毎日、14時頃に看護師から「背中や足に軟膏を塗るから清拭しましょう」と声を掛ける。
- ・ マグカップについては、就寝前に一度洗い消毒する。
- ・ 入浴を誘う際にも看護師の協力を得る。
- ・ 義歯の洗浄は、就寝時に行っていたが、就寝時と朝食後に声掛けを行い、義歯洗浄させて頂けるように対応する。
- ・ 結果的には入浴は週に1回、及び拒否がある際には清拭を行うことが出来た。

報告 5

受付日

令和元年9月27日

申立者

サービス付高齢者向け住宅居住者2名

内容

- ・9月27日の夕食について

詳細

- ・ぬくもりの郷入居者から、「さわら」が青臭く味噌の味がしない。
- ・二色浸しが固くて食べ辛い。
- ・澄まし汁に味が無くお湯のようだった。

対応状況

- ・管理者からお詫びをする。
- ・このことについて栄養士へ連絡する。

改善策

- ・栄養士、魚国で、規定の塩分濃度、お浸しの煮こぼし方どうしたら魚に味が乗るかを確認と改善策を検討した。
- ・塩分計測をして提供していたが、検食の際に塩分の薄いとの評価は無かった。改めて提供の際に決められている塩分濃度通りに汁物を提供し、入居者の意見を聞かせていただく。概ねちょうどいいとの評価であったため、規定通りの塩分濃度を保持するよう提供時に注意する。
- ・魚に味が染みるよう漬け込み時間を延ばしてから調理するようにする。
- ・お浸しについてはしっかりと煮こぼしてから提供する。
- ・味はよくなったという評価が出た。

報告 6

受付日

令和元年11月5日

申立者

サービス付高齢者住宅居住者1名

内容

食堂で同席している男性の食事のとり方について

詳細

- ・苦情対象の居住者は、一度咀嚼したものを器に吐き出したり、あたりかまわず咳をしたり、食堂で

のマナーに欠けるところがある。認知症の進行も見受けられている。

対応状況

- ・事実確認の上、検討することを申立者に説明する。

改善策

- ・申し立て者と別の場所である小多機ダイルूमにて食事を召し上がっていただく事となった。このことで、苦情は解消され、移動したご本人も職員や顔なじみの高齢者がいるので満足されている。

報告 7

受付日

令和元年10月29日

申立者

訪問介護利用者のご家族

内容

- ・訪問介護の提供時間などについて

詳細

- ・調理のサービス提供に関して、時間内に終わっていない、時間内に終わらせるようにしてほしい。
その他、事前に父親から頭が痛いと訴えがあることを伝えていたが、先週の金曜日になぜヘルパー2名出来たのか。頭が痛いという状況なのでヘルパーではなく医療的なことを考えると訪問看護師がくるべきなのではないかと不信に思った。(感情が高ぶり、非常に憤慨された様子でのお話し)
なお、このお話しがくるの前の利用日にもラップの使用量が多い、もうお前は来なくていいと激高されたことがある。

対応状況

- ・調理のサービス提供に関して、求められる品数多さ(2日分:5品)や調理、盛り付け、調理道具の片付けに時間がかかり、どの訪問介護員が訪問しても1時間の時間内に終わらない現状あり。
以前は次男様が盛り付け、調理道具の片付けの手伝いをしてくださっていたが、父親との喧嘩を機にヘルパー訪問時に姿を見せなくなった。
品目の減や盛り付けや調理道具の片付けの手順を削るなどを提案も受け入れてもらえていないという現状。
また利用者本人の頭痛の対応については、管理者兼サ責が同行訪問し、状態を確認してから、利用している訪問看護に繋げるか受診を提案するかを検討するために訪問介護員に同行して訪問した。その経緯も説明するが理解しようとする意思もない。
訪問介護SVに相談する。SVからはこれ以上サービス提供に対し限界があることをご家族にお伝えし、現状の希望のまま今後の訪問を継続することが不可と判断したため、別の事業所利用を提案するよう話がある。

対応状況（結論）

- ・ご家族の要求には応えることが困難であることを説明。
事業所としては現状の希望のまま今後の訪問を継続することが不可と判断したため、ケアマネと協議し、別の事業所利用を提案した。ご家族からはその旨了解となり、別事業所を選択することとなった