

平成 26 年度 高齢者部門 苦情相談受付・対応状況

受付件数

| 部門 | 件数 |
|---------------|----|
| 入所:特養 | 4 |
| 短期入所:ショートステイ | 1 |
| 通所:デイサービス | 2 |
| 通所:よいち銀座はくちょう | 1 |
| 訪問:ヘルパーステーション | 1 |
| 合計 | 9 |

受付内容とそれに対する対応結果

1. 特養・ショートステイ

①特養入居者からの苦情（平成 26 年 4 月 7 日）

【内 容】

4 月 6 日の夕方に介護職員に棚の荷物をとって欲しいと依頼したが、その介護職員から「時間外(手当)出ないんだよね」という話があった。高い場所で届かないのに職員の都合を言われて不快に思った。もう物を頼めないと思った。という苦情を他の介護職員が受け付ける。

【事実確認】

対応した職員は、引継ぎ業務の最中に依頼され、深く考えずにその言葉を発してしまったとのこと。入居者ご本人へは当日、援助係長・当該介護職員から謝罪をし、ご了解を頂いた。援助係長からはご家族へも電話にて謝罪を行った。援助係長より特養苦情解決責任者(施設長)へ報告。4 月 9 日に施設長が家族宅を訪問し、謝罪しご了解を頂いた。

当該職員には、施設長から「時間外手当が出ない」という発言は、入居者には全く関係の無い、言うべきではない言葉であること、利用者の都合を第 1 に考える様指導した。

また、必要がある時間外手当は出しているの、時間外手当は出ないという理解をしているなら改める様併せて指導した。

【改善策】

4月28日に苦情相談委員会を実施。職員の都合を話すことは失礼であり常識から外れる。言うべき言葉ではないということ共有した。特養会議の中でもこの事実を伝え、職員の都合ではなく、利用者の都合を第1優先にすること、また各自接遇姿勢を振り返るよう全体に周知した。

②特養入居者家族からの苦情(平成26年5月11日)

【内容】

家族が面会時居室にいと、介護職員が「失礼します」の挨拶も無しに居室に入ってきた。入居者ご本人の首に内出血があり、看護師と介護職員がプライベートカーテンの中で首の状態を確認中にその介護職員もカーテン内に入った。

家族はカーテンの外で待っていたが介護職員がカーテンから出て来た際に「お父さん、大丈夫ですか？」と尋ねると、説明もなくあっさりとした態度で「失礼しました」の挨拶もしないで居室から出て行ったとのこと。また、挨拶をしない職員は他にもいるという話しを施設長補佐が受け付ける。その場でお詫びし、改善することをお伝えする。

【事実確認】

当該職員に状況確認をすると、入居者の首に内出血があったことで頭が一杯になり、訪室退室の挨拶を忘れてしまったとのこと。また、他の新人職員も来客者に挨拶をするという事が身に付いていない状況。当該職員には援助係長から接遇姿勢について指導した。

【改善策】

5月21日に苦情相談委員会を実施。各グループで職員が居室への入退室の挨拶ができているか、来客者に確実に挨拶しているかの点検を行うこととした。また、出来ていない職員についてはリーダー職員から即指導を行う。この2点を6月の特養会議でも指示することとした。その後は改善の状況があり、そのご家族からも評価を頂いた。

③ショートステイ利用者ご家族からの苦情(平成26年7月6日)

【内容】

7月6日にショートステイ利用者家族から、母親に差し入れたイカ刺を1杯だけ食べさせて2杯を介護職員が捨てた。時期的にも高価なものを勝手に廃棄しないでもらいたいと対応した介護職員が苦情を受ける。

【事実確認】

経過として、7月5日に母親にイカ刺しを食べさせたいとご家族から介護職員へ希望ある。少量なら構わない事お伝えする。17時頃ご家族から調理済みのイカ刺しを3杯分預かり「余る様なら他の方に食べてもらってください」とお話受ける。夕食時、介護職員個人の判断で1杯分をご本人に提供し残りを破棄した。7月6日19時頃家族来園され、本人が少しか食べれなかったと話しているとご家族から話がある。余ったイカをどうしたのか質問有り。対応の介護職員から、本人には1杯分だけ提供し、他入居者への生ものの提供はご遠慮させて頂いている為破棄した事を伝えた。ご家族からは、本人はイカが大好きで3杯は軽く食べる事、今の時期は高価な物であって勝手に破棄しないで欲しいと話があり、その場で介護職員が謝罪した。

当該介護職員から特養苦情解決責任者(施設長)へ報告する。原則的には差し入れの制限はしていないこと、生ものでも家族で調理済みで本人が食べるなら問題ない、職員個人の判断で、利用者や家族の意思を無視した対応について施設長から職員に指導した。

ご本人には援助課長から謝罪、ご家族へは施設長が自宅を訪問し、謝罪を行った。本来であれば、弁償をする必要があることから、そのことを説明するが家族は弁償を望まれず、今後気をつけてくれればよいですとの回答であった。

【改善策】

7月16日に苦情相談委員会を実施。今後の対応について検討した。

特養各グループ会議でこの様な場合どう職員が行動するべきなのかを議題にあげ検討を行った。検討後の結論として、本人やご家族から預かった物は職員の判断で捨てない。職員間で判断が難しいものは上司に相談する。何を行うにしても本人の意思確認を必ず行うことを徹底することとした。

④特養入居者ご家族からの苦情(平成26年7月28日)

【内容】

7月28日特養入居者ご家族から看護職員の対応について苦情を受ける。札幌の病院から手術後退院され、退院後には協会病院を受診し経過を見てもらう予定となっていた。しかし、人手がたりない」等と言って、ご家族が受診対応できないか相談してほしいと入居者に依頼していたり、退院後微熱が続いていたことの連絡が無かった。この件で家族から看護職員に意見を話したが、その看護職員が一人で自宅に来たとの内容を施設長が受ける。

施設長が家族宅を訪問し、勝手な行動や言動について謝罪をした。結果ご了承いただいた。

【事実確認】

家族からの話を看護職員に確認するが、全て事実であった。また、無断で家族宅へ謝罪訪問

していた。

施設長から、受診対応の調整が厳しい場合は、上司へ相談すること、家族に協力を相談する場合には事前に上司相談の上家族に相談すること、家族から意見・要望・苦情は、苦情解決責任者へ報告することを厳重に指導した。

【改善策】

受診対応の調整が厳しい場合は、上司へ相談すること、家族に協力を相談する場合には事前に上司相談の上家族に相談すること、家族から意見・要望・苦情は、苦情解決責任者へ報告することを徹底する他なく、このことを医務会議で職員に周知した。

⑤特養入居者からの苦情(平成 26 年 12 月 30 日)

【内容】

12 月 30 日に施設長が施設内で入居者から話を聞く。ご本人は 12 月 25 日(木)に特養入居となる。入居した日に暖房のパネルヒーターの説明が無く、1 日中ずっと部屋の中が寒かったとのこと。また挨拶について、ショートステイで他のグループを利用していた時には皆、挨拶をしてくれていたが今回入居の際は挨拶が少ないと感じたとのこと。ご本人には施設長から話を伺う中でお詫びし、ご了解を頂いた。

【事実確認】

援助係長が入居時対応した職員と夜勤担当の職員に事実を確認する。

入居時対応した介護職員は、パネルヒーターの確認と温度調節は行なったが、使い方の説明は行なわなかった。夕刻に夜勤職員から、パネルヒーターの調節つまみを実際に動かしながらの説明の最中にご本人から「わからないんだよね」と話がある。面倒なのかと思い、「調節はこちらで対応しますね。調節が必要な時に言ってください。」と声を掛けた。夜間 2 回ほどナースコールがあり、温度を上げてもらいたいと調節を希望され調節した。

挨拶については、入居の際には改まって居室まで伺って挨拶をした職員もいるが、自己紹介などは食事の時や通り掛かった際などにしている職員もいた。出退勤の挨拶については日常的には夜勤に入るときには「夜勤担当です。よろしくお願ひします。」という挨拶をしているが、日勤帯の勤務者は居室訪室はせず、朝・昼の時間に応じた挨拶を行なっている状況。

【改善策】

1 月 13 日に苦情相談委員会を実施。今後の対応について検討した。暖房機器の使い方などについては調節つまみを実際に動かしてもらいながら説明するなど利用者が理解できる様な方

法で説明する。挨拶については職員から自己紹介と挨拶を行なうことを再徹底することとした。

また各グループでの入居の受け入れ対応や出退勤の挨拶については同一方法ではない部分もある為、特養リーダー会議で現状確認する。その上で施設としてある程度同じ対応をすることが望ましい部分は、対応を統一することとした。環境の変化から不安や心配事があることも考えられる為、早く施設に慣れてもらえるよう、定期的に気持ちを聞いていくこととした。

2. デイサービスセンター

①デイサービス利用者ご家族からの苦情(平成 26 年 6 月 10 日)

【内 容】

デイサービスの職員の対応についての苦情。自宅のトイレでご主人が自分の陰部を必要以上に触っており、認知症もあるがデイでの対応も原因ではないかという心配する奥様からの話。

5 月末の送りの際、車両から降りてくると急に怒り出し、傍にいた職員に殴りかかろうとした。奥さんがその行動を止めたが、自宅でご主人が話すには、その男性職員はデイで陰部を触って、もちよいかい？と聞いてくる。とのこと。

【事実確認】

職員に事実確認をしたところ、入浴の洗身介助で陰部を洗う際に、もちよいかいと聞いていた。洗身介助での適切な声かけは、洗う力が利用者にとって不快かどうかであり、痛くないですか？ が適切。このことについてデイ苦情解決責任者(管理者)から職員に指導した。

ご家族にはデイサービス管理者と担当介護支援専門員が訪問し、事実調査した結果や職員への指導内容を説明し謝罪した。ご家族は状況に理解を示され、今後お願いしますとの回答だった。

【改善策】

6 月 19 日に苦情相談委員会を開催。利用者への接遇と介助方法が問題であり、複数回当該職員に同じ内容で指導してきたが、改善されずに起きた苦情である。

今後改善されない場合には、介助から外れてもらうことも視野にいれて、職員に説明、指導している。

②デイサービス利用者からの苦情(平成 26 年 8 月 21 日)

【内 容】

8 月 21 日にデイサービス利用者 4 名から食事が美味しくない。米飯は古くて固いと感じる。汁物は出汁が効いていない。塩分も少ない。全体的に量が少ないと感じる時もあるとの内容を管

理者が受ける。

【事実確認】

検食では味の薄さについて意見が記載された日もあるが、特段多くなく明確な食事の状況が掴めなかった。

【改善策】

8月22日に苦情相談委員会を開催。検討結果として、検食は1食1名の交代体制であるが、固定2名で検食。厨房で味の点検を確実に実施してもらう。全体量は管理栄養士が提供直前に確認することとした。

その対応の継続により、ダシの量の調整・硬くて食べにくいもの・米飯の研ぐ時間の統一されていない・盛り付け量が極端に少なく感じるものもあったことから、以上の点を調理委託業者と打ち合わせて改善した。その後、食事が改善されてきたと利用者から感想を受けている。

3. よいち銀座はくちよう

①利用者2名とご家族からの苦情(平成26年8月8日)

【内容】

職員の接遇姿勢に対して苦情を管理者が受け付ける。利用者から、私は職員から除け者にされる。皆で会話などしていても私を孤立させるような対応をする。ご家族からは、馴れ馴れしい言葉を使うとの特定職員への苦情を受け付ける。はくちよう苦情解決責任者(管理者)からお詫びし、指導して改善させることを説明。ご了解を頂く。

【事実確認】

職員に事実確認をすると、特定利用者を除け者にはしていないが、その利用者とはスムーズにコミュニケーションが取れないという固定観念があった。また、ご家族に対しての言葉は敬語を使用しないこともある状況であった。

【改善策】

当該職員には管理者から接遇姿勢と利用者との対応について指導をした。継続的に当該職員の接遇姿勢を見ていくこととしたが8月22日に苦情相談委員会を開催し、コミュニケーションは平等に行う、利用者・家族には敬語を徹底することを、はくちよう内で共有させることとした。

4. ヘルパーステーション ふる一つ

①利用者からの苦情(平成 26 年 4 月 22 日)

【内 容】

訪問介護利用者から職員の対応について管理者が苦情を受け付ける。内容は、自宅内の清掃で訪問介護員が来ていたが、大事な日記帳の位置がずれていた。その訪問介護員から、突然、～さん日記書いているんですね と声をかけられたので、見られたと思った。担当をかえてもらいたいとの苦情。

【事実確認】

訪問した職員に管理者から状況を確認する。日記は見えていないが、掃除のために触ってしまったとのこと。

【改善策】

4 月 28 日に苦情相談委員会を開催。重要なもの、大切なものと考えられるものは、勝手に触らないこと、清掃時に場所を移動したほうがいいものはご本人に相談することを徹底させることとした。訪問事業所苦情解決責任者(管理者)から職員に対してその内容で指導した。
なお、利用者には管理者から状況を説明して謝罪したが、担当訪問介護員を交代することで、今後も利用継続してもらえることになった。

