

## 平成27年度 苦情解決状況報告書

法人名	社会福祉法人みなと寮
施設名	築港地域在宅サ-ビ-ステ-ション
	通所介護
苦情受付期間	平成27年4月～平成28年3月

## 1. 苦情受付状況

項 目	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	合計
苦情受付件数	4	3	3	1	11
うち第三者委員への申立件数	0	0	0	0	0

## 2. 苦情受付者

項 目	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	合計
A 苦情受付担当者	0	3	3	1	7
B 施設長	4	0	0	0	4
C 第三者委員	0	0	0	0	0

## 3. 苦情申出人

項 目	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	合計
A 利用者本人	1	1	1	0	3
B 利用者の家族	1	1	2	1	5
C 匿名	0	0	0	0	0
D その他	2	1	0	0	3

## 4. 苦情内容

項 目	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	合計
A サービス内容に関する事項	4	3	3	1	11
B 管理者・職員の対応に関する事項	0	0	0	0	0
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0	0	0	0	0
D 財産管理等に関する事項	0	0	0	0	0
E 制度・仕組みに関する事項	0	0	0	0	0
F 建物・設備に関する事項	0	0	0	0	0
G その他	0	0	0	0	0

## 5. 解決状況

項 目	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	合計
A 当事者了解 公開(掲示・その他)	0	0	1	0	1
B 当事者了解 非公開	4	3	2	1	10
C 不服申立	0	0	0	0	0

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 築港地域在宅サービスステーション  
築港デイサービスセンター

平成27年4月～6月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	4/14、ご家族より「デイから帰ってきたが、連絡帳が入っていないと問い合わせをした処、デイには無いと言われた。数日後のデイ利用から帰宅すると連絡帳が入っていた。自分達が入れ忘れたのに、謝罪の言葉がない。」との苦情がある。	管理者が、ご家族に直接謝罪することで、お赦し頂いた。連絡帳については利用時にしっかり確認し、間違いのない対応を行なっていく事となった。	解決 対応中
2	4/23、S様より、「他の利用者が多数いる中で、看護師が大きな声で『湿疹があるので病院に言ってください』と言った。みんなの前で言われ、腹が立った。」と担当ケアマネジャーに訴える。	管理者が、こちらの配慮の無さを直接謝罪することで、ご本人にお赦し頂いた。今後は利用者へお伝えすることがあれば、相談室を利用するなどプライバシーに配慮していくこととなった。	解決 対応中
3	4/27、N様より、「椅子の座り方についてお願いしていたが、自分の言うようにしてくれない。お昼の体操も後ろ向きのみである。トイレの声かけもしてくれないので利用をやめます。」と電話連絡があり、利用取りやめとなった。	担当のケアマネジャー様を通して謝罪し、改善案をお伝えするも、ご理解して頂くことが出来なかった。	解決 対応中
4	6/2、H様ご家族より、「デイサービス利用日なのに迎えが来ない。」との連絡がある。	事業所による利用日記入漏れである事が判明。スタッフが御家族に謝罪することで今回はお赦し頂けた。今後は記入漏れのないよう、生活相談員と介護スタッフで声かけや連携を密にして情報共有していくこととなった。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 築港地域在宅サービスステーション  
築港デイサービスセンター

平成27年7月～9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	7/27(月)、通常通りF様宅へお迎えに出向く。「今日は通院があり、それが終わってから家族が直接デイに送ると言っただ。最近ミスが多いのではないかと。しっかりして欲しい。」との苦情を夫より受ける。担当ケアマネージャー様からも「電話連絡をした上で、FAXも送っていたはず。」との苦情があった。	この苦情を機に、担当ケアマネージャー様からの連絡については、FAXを頂戴した時点で、こちらからケアマネージャー様にお礼と書類受け取りの連絡を差し上げることをスタッフ全員に徹底するようにした。それによりお受けした連絡が漏れのない確実なものとなった。F様ご家族、担当ケアマネージャー様に謝罪し、それ以後は間違いの無い対応を継続している。	解決 対応中
2	7/30(木)F様の担当ケアマネージャーより「デイから帰宅時、尿取りパッドが折れ曲がって装着されているとご家族から苦情を受けました。同じようなことがこれまで10回もあつたと言われました。本人は認知症で何も言えないからと言って、そのような介護でいいのでしょうか。」との苦情を受ける。	ご家族、担当ケアマネージャー様に謝罪。ご自宅へお送りする直前に行っているF様の最終排泄介助時に、必ずパッド確認を行うことをスタッフ全員に周知する。以後、同様の苦情はなくパッド確認継続中である。	解決 対応中
3	7/22(水)I様より「デイサービスの食事が美味しくないから、お弁当を持参していいかしら。」との相談を受ける。事業所としては、ご本人が自分のお弁当に切り替えたいと決意されるほど、食事について長期的に不快な思いを抱いているという苦情と受け止めている。	お弁当の持参は出来ない旨ご説明し、了解していただいた。食事サービスを提供してくれている委託給食会社に、主に検食を通して味や量について改善してくれるよう働きかけているところである。	解決 対応中
4			解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 築港地域在宅サービスステーション  
築港デイサービスセンター

平成28年10月～12月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	H27.10.19、バルーンカテーテル留置中にて、接続チューブが外れた状態にてI様が御来所される。帰宅の際もそのままオープン状態にて帰宅され、ご家族（娘）が気付かれることにより、デイ利用中の処置の対応に不満及び苦情を訴えられる。（デイサービスお迎え時、カテーテルとウロバッグが外れていたにも関わらず、ウロバッグを放置したまま本人をデイサービスにお連れしてしまった）	朝のお迎えを行った送迎者は、それが正常の状態であるのか妻に確認していた（娘は既に出勤して不在だった）。また最近、バルーン自然抜去され入院した経緯もあり、危険回避のために故意に除去されていると理解してしまった。家族に一連の事由を説明し不適切な対応を謝罪。今後は気をつけて欲しいとのご要望を受けた。自事業所で10/28医療講習会を実施しカテーテルとウロバッグについて学び、同日職員会議実施し職員相互のコミュニケーションを議題に「報告・連絡・相談」について励行することを申し合わせた。港区介護保険課に報告済み。	解決 対応中
2	H27.12.9、T様が臨時で利用される。通常より早めの9:00前にお迎えに上がったのだが、家族より臨時利用の際も通常と同じ9:20迎えを守って欲しいとの苦情があった。	本人、家族に謝罪し了解を得る。送迎スケジュールを調整し、9:20のお迎えを守るよう対応していくこととなった。	解決 対応中
3	H27.12.24、K様より12/23に開催したクリスマス会について「迎えに来てくれるのを待っていたのに、来なかった。クリスマス会に参加したかった。」との苦情を受けた。当日までに本人に確認していたが、不参加との希望を伺っていた。	担当ケアマネジャーに確認した処、「12/22にモニタリング訪問したが、その時は『参加の申し込みをデイにしました』と話していたため、申し込んでいるんだなと理解していた。」との話であった。本人に謝罪しお赦しいただく。以後このようなことのないよう、ケアマネジャーとの連携を密にしていくこととなった。	解決 対応中
4			解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 築港地域在宅サービスステーション  
築港デイサービスセンター

平成28年1月～3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	3/29(火)10:30、T様のご長男より「もう30分以上待っているが、迎えに来ない。」との苦情の連絡があった。ケアマネージャーから受け取った提供票にはご利用予定日であることが記載されていたが、デイ担当相談員による利用予定表への転載時に漏れがあったためこのような事態となってしまった。	ご連絡を受けてすぐにお迎えに上がり、お待たせしてしまった事について謝罪した。今後は利用予定表への転載は、生活相談員2名にてチェックしていくことで改善していくこととなった。長男様には今後このようなことの無いよう努めていくこととお伝えし、ご了承を頂戴する。ケアマネージャーにも報告しておく。	解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中
4			解決 対応中