

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	みなとデイサービスセンター
苦情受付期間	平成27年4月～28年3月

1. 苦情受付状況 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
苦情受付件数	2	4	1	2	9
うち第三者委員への申立件数	0	0	0	0	0

2. 苦情受付者 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 苦情受付担当者	2	4	1	2	9
B 施設長	0	0	0	0	0
C 第三者委員	0	0	0	0	0

3. 苦情申出人 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 利用者本人	1	1	1	1	4
B 利用者の家族	1	3	0	0	4
C 匿名	0	0	0	0	0
D その他	0	0	0	1	1

4. 苦情内容 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A サービス内容に関する事項	2	3	0	0	5
B 管理者・職員の対応に関する事項	0	0	0	1	1
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0	0	1	1	2
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	1	0	0	1
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 件数

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

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	みなと在宅介護支援センター
苦情受付期間	平成27年4月～28年3月

1. 苦情受付状況 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
苦情受付件数	2	0	2	1	5
うち第三者委員への申立件数	0	0	0	0	0

2. 苦情受付者 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 苦情受付担当者	2	0	2	1	5
B 施設長	0	0	0	0	0
C 第三者委員	0	0	0	0	0

3. 苦情申出人 件数

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

4. 苦情内容 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A サービス内容に関する事項	1	0	0	0	1
B 管理者・職員の対応に関する事項	0	0	2	0	2
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0	0	0	1	1
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	1	0	0	0	1

5. 解決状況 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 当事者了解 公開（掲示・その他）	0	0	0	0	0
B 当事者了解 非公開	2	0	2	1	5
C 不服申立	0	0	0	0	0

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	みなとホームヘルプセンター
苦情受付期間	平成27年4月～28年3月

1. 苦情受付状況 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
苦情受付件数	1	2	1	0	4
うち第三者委員への申立件数	0	0	0	0	0

2. 苦情受付者 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 苦情受付担当者	1	2	1	0	4
B 施設長	0	0	0	0	0
C 第三者委員	0	0	0	0	0

3. 苦情申出人 件 数

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

4. 苦情内容 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A サービス内容に関する事項	1	1	0	0	2
B 管理者・職員の対応に関する事項	0	1	1	0	2
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 件 数

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

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなと在宅介護支援センター

平成27年4月～平成28年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>朝9時過ぎ、「T（利用者名）ですが、今日は熱があるので（デイを）お休みします」との電話が入る。対応職員が以前面識のあった知人女性からと勘違いし、そのままデイスタッフにお休みの旨伝える。午後になりご長女様より電話があり、今朝の電話は利用者ご本人様がかけたものと思われる旨話される。ご家族様より、「デイを休んでいることを知らなかった、認知症のある本人のいうことをうのみにしてもらっては困る」との苦情があった。</p>	<p>夕刻、ご家族様が来所される。対応職員より経過説明を行い、謝罪する。今後は、ご家族様以外の方からご本人の件で電話が入った場合は、必ずご家族様に確認してから対応することをお伝えし、ご了承いただく。</p>	<p>解決 対応中</p>
2	<p>利用者O氏宅にヘルパーが活動に入った際、近所の方（名前等不明）が苦情を言いに来られる。当該地域で普通ゴミは月・木曜日の14時までという決まりだが、O氏は遅れて出したりプラスチックゴミを普通ゴミに混ぜて出したりする。カラス用ネットの下にも入れず、ゴミがカラスに突かれて散乱していたこともある。その都度注意してもO氏は認知症状がありすぐに忘れてしまうので効果がなく、何とかして欲しいとの苦情があった。</p>	<p>O氏のご家族様と相談のうえ、O氏ご本人は認知症があり独居なので、ゴミの「ふれあい収集」を利用することとなる。毎月・木曜日にご自宅前のゴミバケツから回収してもらうこととする。前日に活動に入ったヘルパーが、家中のゴミをまとめてバケツに入れておく。また、ご本人が「ふれあい収集」のことを忘れないよう、説明を書いた張り紙を、ゴミバケツと台所に貼っておくことにする。以降、ゴミが不規則に出されることはなくなっている。</p>	<p>解決 対応中</p>
3	<p>ご利用者T様のケア会議の予定を、訪問介護事業所の都合で中止になった旨、その時デイケアご利用中のT様にデイケアのスタッフからお伝えしてもらったところ、ケアマネ自身が当日直接謝罪にくるべきと立腹される。</p>	<p>担当ケアマネジャーより、ご本人に謝罪を行う。ケア会議については、後日実施した。</p>	<p>解決 対応中</p>

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなと在宅介護支援センター

平成27年4月～平成28年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
4	<p>ご利用者M様より、「新たに訪問してくれたヘルパーが『大きなトランク』を持ってきた。『大きなトランク』など家に持ってこられては困る。ヘルパーに自宅の物を持って行かれては困るので、他のヘルパーに変更して欲しい」との苦情があった。</p>	<p>訪問介護事業所のサービス提供責任者に確認したところ、新規に訪問したヘルパーはごく普通の大きさのリュックで訪問していた。M様は弱視があり、家の中の物を見失うことがよくあり、それを「ヘルパーが盗ったのでは？」と疑われるケースがあり、思い込みから「普通のリュック」を「大きなトランク」と感じてしまわれたようであった。一度思い込むとなかなか納得されなかったが、事情をていねいにご説明し、M様のご希望通り他のヘルパーで対応することとなった。</p>	<p style="text-align: center;">(解決)</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>
5	<p>ご利用者T様ご本人から、昔からの知り合いであるAヘルパーを派遣して欲しいとの依頼を再三受けているが、ご家族様（嫁）からは、Aヘルパーは絶対に活動に入れないで欲しい（T様に「余計なことをたきつけるから」との由）との依頼があった。Aヘルパーを活動させるなら、一切協力しない」とも言われた。</p>	<p>ヘルプセンターのサービス提供責任者とも相談し、「昔からの知り合いである」という理由によってAヘルパーを派遣するのは、サービスを提供する理由としてはふさわしくない（サービス計画に基づいたサービスを行うヘルパーを派遣すべき）ことから、ご家族・ご本人とも相談し、Aヘルパーの派遣を見合わせることにした。今後T様ご本人が再度Aヘルパーを希望される可能性もあり、引き続きサービス提供責任者やご家族とも連携を取りながら対応していく。</p>	<p style="text-align: center;">(解決)</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとホームヘルプセンター

平成27年4月～平成28年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	利用者ご本人様より「ヘルパーさんが来ない！どうなっているのか？」と電話がある。	AM10:15、ご本人様よりヘルパーさんはどうなっているのか？と電話が入り、確認すると、入院となったままヘルパー活動が休止と派遣表に記載されていた。すぐにご自宅をご訪問し、謝罪するとともに、30分遅れで提供責任者が活動に入ることをご了承頂きました。担当提供責任者の確認不足が原因であったため、今後じゅうぶん気をつけるという事をお約束し、ご了承いただきました。	解決 対応中
2	利用者ご家族様よりお話がある。活動しているヘルパーから「洗濯洗剤がないのでご購入お願いします」とのメモが利用者宅に置かれていた。こちらで用意するつもりであったが、ヘルパーが勝手に購入していた。勝手に購入したり、置いてあるのを使ったりしないで欲しい、との苦情があった。ご家族様も洗濯をするので、残りがあるとかは確認されており、洗濯も無理にしなくて良い、との話があった。	左記の報告を受け、ご家族様に謝罪。今後気をつけてくれたら良い、とのこと。当該ヘルパーには、以前にも同様の苦情があり、注意はしていたが再度同様の苦情があったため、今後は自己判断せず、迷ったときは事務所に連絡し、指示をあおぐよう指導した。	解決 対応中
3	みなとホームヘルプセンターが作成した訪問介護計画書の3枚目に週間予定表があるが、見るとヘルプを頼んでいない金曜日の部分に派遣の時間が記載されていた。間違っているのに利用者本人様に署名をもらっているが、どういう事なのか？との苦情がある。	サービス責任者より、計画書作成者が誤って週間予定表を作成した旨をご説明し、謝罪する。改めて計画書を作り直し、ご利用者様にご署名頂くようにしたいとお伝えした。今後は当該利用者様の書類等は、ご家族様にお送りし、確認およびご署名を頂くことをご理解頂いた。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとホームヘルプセンター

平成27年4月～平成28年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
4	<p>ご利用者I様のご家族様（姪）より事業所宛に連絡がある。2月にI様の介護保険証が更新となるため、書類等がI様のご自宅に届くので、書類が届いたらご家族様（姪）のところへI氏と一緒に同行してコンビニから送って欲しいとの依頼であった。ケアプランにない依頼であったので、担当ケアマネに報告したところ、担当ケアマネが更新の手続きとご家族様への連絡もしておくとのことであった。その後、ご家族様（姪）より連絡があり、「何故こちらに連絡してくれなかったのか。段取りが狂う」との苦情があった。</p>	<p>苦情を受け、状況をご説明し、担当ケアマネにその旨事業所からきちんと報告することで了承を得る。</p>	<p style="text-align: center;"> 解 決 対応中 </p>

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとデイサービスセンター

平成27年4月～平成28年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>ご利用者K様より、「自分が座っているテーブルで、自分以外の人がトランプをされる。自分はしないのに、目の前で毎日ワタトランプされると嫌になってくる」とスタッフに言い、「帰る!」と言って玄関に向かわれる。</p>	<p>スタッフが後を追ひ、場所を移してK様のお話をじっくりと伺う。以前から時々、「毎日目の前でトランプをしている…」とのお話があり、もし良ければテーブルを変われますか?とお尋ねするが、それは嫌だとのこと。トランプに誘われなかったから?と尋ねると、トランプはご自身で断られたとのことだが、理由を尋ねてもご自身でもうまく説明できない様子であった。しばらくお話を聞いていると、「もっと素直にならないとあかん」と言われ、スタッフにも「ごめんなあ」と笑顔が出てこられた。これからテーブルでトランプが始まったら、席を替わられますか?と提案すると、「これからそうするわ」と言われ、ご了承いただいた。</p>	<p style="text-align: center;">(解決)</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>
2	<p>デイ利用者T様をご自宅へお送りした時、デイ職員からご家族様(奥様)に「お風呂のとき、頭と背中が職員が洗い、あとはご自身で洗って頂いています」とお伝えした。その後ご家族様と担当ケアマネとの話の中で、「主人(利用者T様)は家では自分で身体を洗ったりしない。シャンプーの香りもしないので、デイでは頭をお湯で流しているだけなのか。ちゃんと洗ってくれているのか心配」とのお話があったと担当ケアマネより話があった。</p>	<p>担当ケアマネよりその話があったことを受け、デイ職員がご家族様にご説明を行った。入浴時は背中以外に手足も職員が先まで洗わせて頂いていること、できる部分はご本人様に行きたくとの観点から、スポンジを持って頂いており、洗身の促しなど行わせてはもらうが、不十分なところは職員が洗っていることをご説明し、先日の職員からの説明が不十分であったことを謝罪する。ご家族様(奥様)より、ケアマネとの話の中でちょっと言っただけであり、デイに伝わるとは思っていなかった。状況はよく分かりました、とのご了解を得た。</p>	<p style="text-align: center;">(解決)</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>
3	<p>F氏が入浴後、脱衣場にてスタッフや他の利用者様と冗談を言いながら笑っておられたが、突然大声で「こっちから言わんと、湿布も貼られへんのか!」と怒り出された。毎回、塗り薬や湿布薬があることは着脱係のスタッフは了解しており、塗布の準備をしていたのだが、「もういい!」と言って湿布や塗り薬をご自分の鞆にしまわれた。スタッフが謝罪し、ただちに処置をさせて頂くよう依頼したが、「風呂に入る前も足首のテーピングをほどいているとき腰が痛いのに誰も手伝ってくれない」等、今までの不満を言いながら脱衣場を出て行かれた。</p>	<p>F氏は入浴後のお茶も飲まず昼食も摂らず、スタッフからの声掛けにも反応せず、マッサージチェアにて過ごされる。スタッフが何度か声を掛け、やっと話し始められた。内容は「言わなくても分かっていることをしれくれない」「歩いているときに手も貸してくれない」等で、これまでご本人が歩行中に手を貸そうとしたら断られたこともあり、どこまでの支援が必要かの判断が困難であった。声掛けが足りず、希望が聞けなかったことを謝罪するが、「言い訳はいらん。もう辞める」とのことであった。その後、担当ケアマネジャーに状況を報告し、何度か話し合いの場を持つとしたが、最終的にはデイのご利用はなくなった。担当ケアマネからは、ご本人の気持ち・プライドの問題もあり、中止してもらって結構です、とのことであった。</p>	<p style="text-align: center;">ご利用中止となった。</p>

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとデイサービスセンター

平成27年4月～平成28年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
4	U氏のご家族様より、「デイで入浴し帰宅したら、鼠蹊部にスッと切れたような傷があり、赤くなっている。どうしてですか？」と担当ケアマネを通じて連絡がある。	ご本人は胃ろうを施術されており、腹部にはペグがあるため、洗身には特に配慮している。対応した職員に確認するが、洗身の際には柔らかなスポンジを使用し、強くこすったりはしていないとのこと。入浴後鼠蹊部に傷や発赤などは確認できなかったことを担当ケアマネジャーに説明する。担当ケアマネが傷の確認のためすぐに訪問し、確認したが、はっきりとした傷や発赤は確認できなかった。ご家族様は納得のいられない様子であったため、今後はU氏入浴前後に複数名で皮膚状況を確認し、洗身についてはより柔らかい手袋型のものを使用することでご家族様に様子を見て頂くことになった。	<p style="text-align: center;">(解 決)</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>
5	前項の後5日後、U氏のご家族様より、「デイで入浴し帰宅したら、左乳房の下に3cmくらいのスッと切れたような傷があり、どうしてか？」と担当ケアマネを通じて連絡がある。	<p>前回ご利用時に傷（発赤）があったと連絡があったから、洗身をより柔らかい手袋型のものにして様子を見ていた。入浴前後の皮膚状態も複数名で確認するようにしていたが、鼠蹊部を中心に確認していたため、乳房の下部分の確認が不十分であった。その旨担当ケアマネを通してご家族へ伝えて頂くが、まだ不信感があるような様子であったとのこと。</p> <p>翌日、訪問看護師より、乳房の下部分は「あせものような皮膚疾患である」と診断されたとの連絡があり、ご家族様よりクレイマーのような事になり申し訳ないとの連絡があった。</p> <p>スタッフとしては、今後も皮膚状態の確認を複数名で行い、ご本人様・ご家族様にとって安心して頂ける優しい介護を心掛けていくことをお伝えし、ご理解を頂いた。もし異変等があれば、速やかにご家族様や担当ケアマネに連絡をする。</p>	<p style="text-align: center;">(解 決)</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>
6	ご利用者K氏のご家族様より、デイに預けていた新しいK氏の介護保険負担割合証を確認したところ、K氏以外の同じ書類が2部重なって連絡帳に入れられていたとの報告が担当ケアマネを通じてある。同書類は個人情報の記載のある書類であり、管理はどうなっているのか、ご利用者様から預かった際、返却時に2重3重のチェックはしなかったのか？とのご指摘を受ける。	<p>K様及びご家族様へ、ご迷惑とご心配とをおかけしたことを謝罪する。</p> <p>ご指摘を下されたことに対し、お礼をお伝えし、書類をお預かりした他のご利用者様にもきちんと返却できているかを再確認し、問題はなかったこと、K氏に連絡帳に入っていた割合証をお持ちのご本人様にも謝罪の意を伝え、今後は重要書類の取扱方法、お預かり時とご返却時にチェックシートを使用して複数名でチェックするなど、2重3重の体制を築き上げる事をご説明し、ご了承頂いた。</p> <p>この件についてはその後する職員会議の中で経過を説明し、職員研修として個人情報の重要性について改めて認識するよう周知した。</p>	<p style="text-align: center;">(解 決)</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとデイサービスセンター

平成27年4月～平成28年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
7	<p>昼食時、肉不要のご利用者K様に代替食として「豆腐」が提供された際、「魚が食べたかった」とのお話があった。</p>	<p>左記の件、管理栄養士へ連絡する。肉の代替食について、考慮してもらえとのことで、ご了承を得る。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
8	<p>昼食時、運ばれてきたお膳（豆腐バーグ）を見て、ご利用者K様より「魚にしてくれな、あかんわ!」と言われる。途中で様子を見に来た管理栄養士に対しても、「僕は魚にしてって言っているやんか!」と何度も言われる。K様はお肉がお嫌いで、この日はハンバーグの代わりに豆腐バーグが代替食となっていた。</p>	<p>管理栄養士より、お肉料理の代替食として、なるべく魚料理をと考えているが、栄養管理・献立計画の都合で出来ない場合もある旨説明する。最初は興奮気味となり納得されなかったが、食べたいものをお聞きすると「カレーライス」「チャーハン」「天ぷら」とお答え下さる。管理栄養士より、ご本人がデイをご利用される日にできるだけリクエストの献立になるよう工夫します、との提案があり、その代わりに、毎回魚料理とはならないことをご説明すると、納得して下さった。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
9	<p>認知症があり徘徊の多いご利用者U様に対し、椅子に座って頂こうとして「ハウス」と職員が声掛けをしていた。周囲でそれを聞いていた方々より、「犬に言うようなこと、あんまり良い気分せえへんなあ」と他の職員に話された。</p>	<p>対応した職員に確認すると、事実であり、Uさんとは親しい関係にあったため、冗談で言ってしまった。Uさんも軽く受け流しておられ、不快に感じてもらえる様子はなかったため、そのようなやりとりとなってしまったとのこと。何気ない言葉遣いであっても、介護職員としては特に不適切な対応であり、周囲のご利用者様を不快な気持ちにさせていることを生活相談員より指導する。他の職員にも、言葉遣いやご利用者様への対応の見直し・徹底について周知、ご利用の皆さまに快適に過ごして頂けるよう配慮していく。不快な思いをされたご利用者様やご本人様には謝罪し、スタッフ皆で言葉遣いに気をつけていくことをお伝えし、ご了解して頂いた。当該スタッフには、その後法人で実施されていた人権研修をあらためて受講させた。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>