

平成 28 年度

苦情・要望等の受付と対応経過について(概要)

事業所名 (事業種)	年	月	受付 方法	申立者	分類	内容(概要)	対応	経過
ひらかた聖徳園 (特養)	28	7	口頭	利用者家族	環境	「ウッドデッキからタバコの煙が室内に入ってくる」とお話をいただきました。	不快な思いをさせてしまったことに対して謝罪を行いました。また、ウッドデッキに禁煙所があるため、こもればホールとウッドデッキの間にある窓は、喫煙等の状況に応じて、閉めるようにしました。	終了
ひらかた聖徳園 (特養)	28	7	口頭	利用者	言葉遣い 態度・マナー	「きつい言い方をされたり、介助が荒くて怖く痛い思いをしたりする事がある。職員によって対応が違う」とお話をいただいた。	不安な思いをさせてしまったことについて謝罪しました。要因として、職員によって介助方法や声掛けの程度、言葉遣いに差異があり、受けている介助自体に不安を感じられたことが考えられたため、今後も相手の立場にたった介助・丁寧な対応を心がけていきます。	終了
ひらかた聖徳園 (特養)	28	7	口頭	利用者知人	その他	老人ホームの受付に「こもれば喫茶がタバコ臭い」とお話をいただきました。	直ぐに立ち去られたため、直接謝罪できませんでしたが、老人ホームでは、既に館内禁煙であることや社会的に分煙が推進されている中で、7/11(月)よりこもれば喫茶内も禁煙対応と致しました	終了
ひらかた聖徳園 (特養)	28	7	口頭	利用者家族	対応内容 説明不足 金銭管理	「1ヶ月前の購入物について、何の説明・謝罪もなくレシートを渡され、請求されたことが納得できない。また、入所時の必要物品において、無料・有料の区別がわかりにくい」との話をいただきました。	不信感を抱かせてしまったことについて謝罪しました。要因として、購入した職員が勤務等の関係で直接説明できず、また、他職員とも情報共有ができていなかったことから必要以上に時間が経過してしまいました。今後、情報共有する中で早期対応や丁寧な説明に心がけていきます。また、入所時の必要物品に関しては、一覧表を見直し致しました。	終了
ひらかた聖徳園 (特養)	28	7	口頭	利用者家族	説明不足	「本人が孫のために購入したお菓子を孫に渡そうとしたが、断られた。その理由が”ユニット費が少ないので、お菓子を個人購入してもらおう”とのことだったが、説明の意味がわからない」とのお話がありました。	不信感を抱かせてしまったことについて謝罪しました。ご本人が孫のために購入されたという情報を知る職員と、孫が来所された際に立ち会った職員の間で、情報が共有できておらず、ご本人の気持ちを汲み取り、思いに寄り添った対応をすることができませんでした。今後も情報共有を的確に行い、相手方の思いに配慮した対応を心がけること、ユニット費の目的を職員間で周知することと致しました。	終了

ひらかた聖徳園 (特養)	28	8	口頭	利用者家族	対応内容	「入所当初に、家族が持ち込んだDVDプレイヤーが見当たらない。家族がもって帰ったかもしれないが、居室に鍵がかかかっていないから、誰かが盗ったかもしれない」とのお話がありました。	入所当時(H24.8)の職員より、ご家族管理という認識で所在把握できていなかったを説明し、謝罪を行いました。改めて、貴重品の持ち込みについてお伝えし、今後はご家族・職員の協力の下、荷物管理を行うことでご理解をいただきました。	終了
ひらかた聖徳園 (特養)	28	8	口頭	利用者	態度・マナー 対応内容	深夜巡回時、介護職員がご本人に声掛けをして、了承を得た上で布団をとり、排泄ケアを行ったが「前にもこんなんされた。いきなり布団をめくったり、衣服を下ろしてきたりして。名前は何て言うんや、上に伝えるから」と立腹されました。上記に加え、居室扉の開閉音が大きい。トイレに入り勝手に排泄用品を持っていった。電気を点けず、声も聞こえず、布団を剥がれた等のお話も伺いました。	職員より謝罪を行うも、ご本人より「今回で2回目。職員自身に意識が足りていないのではないか。声を出して言えない方に同じ様にしているとすればプロとしてあってはならないこと」との言葉を頂きました。職員自身は声掛けしていると認識していても、相手に正しく伝わっていないければ、意味を成さないものであり、介護させていただくうえで、常に声掛けするとともに、利用者と目線を合わせることや表情を確認することで、ご利用者とコミュニケーションを図り、ご利用者の意思に沿っているか確認した上で介助にあたることを徹底させていただきます。	終了
ひらかた聖徳園 (特養)	28	8	口頭	利用者家族	対応内容 環境	「風邪症状があると連絡を受けていたが、居室に入ると、エアコンの設定が24度になっており、風が直接本人に当たっていた」との話をいただきました。	ご心配をお掛けしたことについて謝罪しました。日々、職員の判断で室温調整しているが、エアコン使用時の風向き、居室内外の温度差について確認ができておらず、室内で過ごしておられる本人には寒過ぎると感じさせてしまった。今後は風向き・居室内外の温度差について必ず確認を行うように努めていきます。	終了
ひらかた聖徳園 (特養)	28	8	口頭	利用者家族	身だしなみ・整容	「タイミングもあると思うのですが、同じ服装が多いなと感じます。元々着替えるのは苦痛だと言っていますが、メリハリもつくと思うので一日一回は着替えさせてもらえませんか。今日は髪の毛や食べこぼしもついたままの状態だったので…」とお話がありました。	着替え等については、ご本人・ご家族の意向に沿った対応が取れるよう努めていくこと、また、食後等の衣服の汚れや乱れがないか確認していくことをお伝えしました。特に、着替えの際は、ご本人の気持ちをお聞きしながら、負担のないように接することを心がけていくように致します。	終了

ひらかた聖徳園 (ショート)	28	9	電話	利用者家族	態度・マナー 対応内容	ショート送迎時、職員よりご家族に利用時のご様子をお伝えした。後日、ご家族より担当ケアマネジャーを通じて「排泄で迷惑を掛けていることは承知している。介助が大変だった」と送迎員に言われたことが負担に感じている」との話がありました。	以前に比べ、排泄の失敗は増えているものの、介助が大変な状況ではないことを確認し、送迎時の報告において、誤解を招いてしまったことについて謝罪しました。今後、改めて伝え方への配慮を心がけることとした。	終了
ひらかた聖徳園 (特養)	28	10	口頭	利用者家族	身だしなみ・整容	「本人が違う人の服を着ていたので、着替えさせました」とお話がありました。	タグ記載の名前により他利用者の衣服であることを確認し、ご本人・ご長女に対して、不快な思いをさせてしまったことについて謝罪しました。要因として、名前を確認せずに、似たような服を「この人のものだろう」と思い込みでクローゼットに片付けてしまったことが考えられるため、週1回、居室担当者がクローゼットを確認をし、返却ミス等があれば情報を共有することで再発防止を図っていきます。	終了
ひらかた聖徳園 (特養)	28	10	口頭	利用者	言葉使い 態度・マナー 対応内容	「介護職員の声掛けや対応がきつい。怒られたように感じる」との話がありました。	ご本人に謝罪し、安心して介護が受けられるように職員へ指導していくことをお伝えしました。当該職員へは以前にも同様の話があり、気を付けていたが、声掛けの仕方や内容が職員からの一方的な印象があったり、相手を敬い、尊重するという意識が欠けていたことが考えられる。今後も利用者の行動に対して、その意味や思いを汲み取り、一方的な声掛けにならないように、利用者を尊重した対応・声掛けを行うことを徹底していきます。	終了
ひらかた聖徳園 (特養)	28	10	口頭	利用者家族	言葉使い 態度・マナー	「介護職員から言われた話の内容や言い方がきつい。言われている内容は正しいが、入所後本人の様子を不安に思っているものにとっては、追い打ちのようで辛かった」との話があった。	ご家族へ、辛い思いをさせてしまったこと、配慮を欠いた物言いと感じさせてしまったことについて謝罪しました。原因として、施設での様子や介護体制をありのまま伝えたが、入所間もないご家族にとっては、余計に負担を増やすことに繋がってしまった。また、業務中であったため、気持ちが急いでおり、話し方や態度に表れてしまったことが考えられる。今後は、相手の状況も鑑み、内容や伝え方に配慮をしていき、時間的制約があるときは、一旦、他の職員に任せる等、状況に応じて対応することを心がけていきます。	終了

<p>ひらかた聖徳園 (特養)</p>	<p>29</p>	<p>2</p>	<p>口頭</p>	<p>利用者家族</p>	<p>言葉使い 態度・マナー 対応内容</p>	<p>「施設から話があり、爪切りを試みましたが、本人の拒否が強く爪切りができなかったことを職員に伝えたところ、”本人が切ると言っていたのに、切らなかったんですか”と怪訝な口調で言われた。申し訳なさど本人に何か当たられてはと思い我慢したが、帰宅後も不満が収まらなかったの言わせて頂きました」とお話がありました。</p>	<p>その場で対応した介護職員より謝罪し、改めて相談員・介護チームからも謝罪を行いました。全職員が接遇面の意識向上に努めることをお伝えし、ご家族より「本人の人格や認知症の状態をしっかり理解し、対応して頂きたい。職員の皆さんには感謝しているが、あのように責められる言い方をされると辛い。色々言ってお詫言いますが、今後も宜しくお願いします」と言葉を頂きました。今後も苦情報告等が続いているという認識を持ち、今一度、ご家族と信頼関係を築けるよう言動への配慮を徹底することで、再発防止に努めていきます。</p>	<p>終了</p>
-------------------------	-----------	----------	-----------	--------------	---------------------------------	--	---	-----------