

平成30年度苦情解決報告会資料 (施設介護課)

NO	受付日	苦情の内容	対象事業所	調査結果	原因判断	改善内容
1	平成30年5月23日	<p>ケース会議の際に、今後の治療について本人・家族の意向を確認したところ、家族より「さっき話をしたら『手術はしない』と、本人が怒ってしまい怒鳴った」と話された。その様子を担当介護者がそばで見えていたようで家族より「いたよね。見たよね。」と担当介護者に確認、同意を求められた。</p> <p>担当介護者は質問の内容が分からない様子でもあったが「は？機嫌が悪くないようでした。」と返答した為、家族は腑に落ちない様子であった。また、会議冒頭家族へ提出したケース会議資料の性別・年齢が誤っており家族より指摘されて謝罪している。</p> <p>ケース会議終了後、看護より次回受診の日時等確認を行うと、家族より「あの人(担当介護者)は何も分かってないね。」と話され資料を目の前で丸められた。</p> <p>本人・家族の今後の治療や経過に対しての不安な気持ちに寄り添えなかったことに対し謝罪する。</p>	ねむの丘	<p>担当介護者は、ケース会議前に面会されている際に居合せていたが、本人が機嫌が悪かったとは認識していなかった。</p> <p>後日、息子さんへ23日の件を謝罪すると、ケース会議前に手術のことで、親子で相談しているのに担当介護者が話しかけてくるので、「席を外してほしい」とお願いしたが、話を続けるので、父親が怒ってしまい『手術は受けない』とまで言い出したので困ったとのこと。ご本人が怒っていたのは、担当介護者が、その場の状況を認識できず、その場に居合せたことであった。ケース会議でも担当介護者に父親が怒っていただろうと問いかけたが、わかっていない様子だったので、ケース会議終了後に看護師へ「あの人は何も分かってないね」といった発言につながった。</p> <p>その後、担当介護者に、このことを伝えると、「席を外してくれ」とは言われていないとのこと、家族はストレートに言わなかったが、それに近い言葉で伝えたが本人は気づけずに、患部を気遣う言葉がけ「早く良くなると良いですね」等を話しかけていたことで、本人が気分を害したと思われる。</p> <p>治療方針のことで本人及び家族が悩んでいる背景があり、家族から「手術のことで」と話があったにもかかわらず、本人家族の心境に寄り添えていなかった。担当介護者は状況把握ができないときに、首をかしげながら「は～」と言う癖があるのか。担当介護者にこのことを確認してる時にも、問われていることがわからないのか問いかけに対して、同様に「は～」と言われる。家族も状況をつかめず、気づきが乏しい担当介護者に不信感を抱いたと思われる。</p>	<p>ご利用者・ご家族が手術をやるかやらないか悩んでいる心情に寄り添った対応ができていなかった。</p> <p>日常のケアで介護職員としての接遇、マナーに課題があり、ご利用者との信頼関係が築けていなかったことで大切な話をしていく時に関わってきたことで機嫌が悪くなったと思われる。</p> <p>その場の状況をとらえることに課題があり、ご家族との話し合いの様子を正確にキャッチすることができなかった。</p>	<p>家族の心情が理解できなかった事、家族に対しての接遇マナーに問題があった。担当職員とリーダーが面接を行い今回の件を振り返り、ご家族がどのような心情でどうして欲しかったのか、このような場合はどのような説明、対応が良かったのか指導を行う。</p> <p>今後、家族対応にはまだ不安がある為、今後の家族対応時は主任と行い、その都度指導、育成を行う。</p>
2	平成30年9月12日	<p>苦情の意見箱に以下の書面が投かんされていることに気づく。</p> <p>「ユニットの部屋の中が汚れています。そうじをしてください。いつ来ても同じ所がきたないのでお願いします。ポータブルトイレのまわりと後ろ側がとともきたないです。全体的に清掃してください。」と記されていた。</p>	ねむの丘	<p>車いすやベッドフレーム等の汚れも日常の清掃では行われないため汚れやほこりが付着している現状であった。</p> <p>ベッドの下等、容易に清掃できない箇所に汚れがみられた。</p> <p>食べ物のカス等が床に付着しかたまり、水拭きでないと落ちない汚れがみられた。</p> <p>車いす・ポータブルの点検及び清掃が毎月行うこととなっていたがユニットによっては適切な対応が図られていなかった。</p>	<p>日常のルーチンワークによる清掃では行き届かないところに対して対応できていないことが原因だと思われる。</p> <p>職員意識も低く、清潔な環境で生活することが基本であることへの気遣いが欠けていた。</p> <p>改めて生活環境を確認することがなく、適切な清掃が図られていなかった。</p>	<p>どこのユニットからの申し出でかは、特定できない。全てのユニットで同様の実情が伺えるので各ユニットで清潔な環境整備に向けて改善策を講じることとする。</p> <p>各フロア別のチェック表を作成し月に一度、点検する。改善が必要な個所を見つけ対応する。</p> <p>車いす・ポータブルの点検及び清掃は各ユニットで毎月1回実施日を決め行う。</p>

平成30年度苦情解決報告会資料(在宅介護課)

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果	原因判断	改善内容
1	平成31年 1月14日	申し出人 妻 デイサービス利用日の朝の送迎で自宅に伺った際利用者の妻より、「最近デイサービスから帰るといつもオムツが前側が短くてヘルパーさんが大変な思いをして直しているの注意してほしい」との訴えあり。	デイサービス職員	通所介護事業所	ご利用者は進行性筋ジストロフィーの為自身で体を動かすことは出来ず、入浴、排泄介助は職員が全介助で対応を行っており、オムツの交換については午前中に入浴後と帰宅前の2回実施していた。当て方や交換方法については当日対応する職員の判断で実施していた。	帰宅前のオムツ交換ではオムツ本体を交換する事はなく、パット交換のみであったことから原因として午前中に入浴後にオムツを当てる際の位置が後ろ側(臀部側)が多くなってしまっていた。また誤嚥予防の為臥床時にギャッチアップを行っていた為オムツが後ろ側にせり上がってしまったことが考えられる。	オムツの当て方について本人の了承のもと当日出勤の職員が立ち会い、適正な当てる位置の確認を行い、共有を図った。帰宅前のパット交換の際2人以上の職員でオムツの位置を確認し、ずれている場合は適正な位置に直す事を習慣化した。