

令和2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	令和2年4月10日	<p>申出人：次男</p> <p>ショートステイ利用後、 ①自宅に戻ってから興奮して話を聞くと朝の4時にラジオを聞いていたら急に電気を付けられて、人の迷惑になるからラジオを切って下さいと怒られたと言っている。音がデカかったのだと思うけど、急に電気を付けられて怒られれば誰でも頭にくると思う。母もキツイ言い方をするし、悪いところはあと思うけど。 ②その職員はお風呂の時も何もしてくれなくて、ただ見ているだけと言っている。</p> <p>との訴えあり。</p>	ねむの丘 短期入所	<p>①職員に確認したところ、朝方4時頃に夜勤者が巡视している際に居室から大音量でラジオの音が聞こえてきたため周りの方にも迷惑がかかると思い、訪室して「ラジオの音量を下げてください」とお願いしたところ、「こっちはいつも眠れなくてラジオ聞いているんだから何が悪いんだ」と憤慨されラジオを切られた。その際に業務に追われている中でイライラしてしまい、強い口調で対応をしてしまったかもしれない。 訪室した際に電気を急に付けたことに対しては「あまり覚えがない」との事。 謝罪をする機会があったと思うが謝罪をしたのか確認すると「他の職員から、朝に怒ってたことは聞いたが、業務に追われ、謝罪をしないままになってしまった」との事。</p> <p>②入浴の件に関しては出来るだけ本人にしてもらった方が良くと思ってしてもらっていたとの事。</p>	<p>①大音量でラジオを聞いていたという事実はあるが、お願いをする声掛けが命令口調や強い口調だったために不快な思いをさせてしまった。 訪室時に電気を急に付けてしまったか付けていないかを覚えていない時点で、利用者への配慮を欠いた対応をしていた。 他職員から、利用者が怒っていたことを聞いており認識していたにも関わらず、謝罪をしなかった。</p> <p>②入浴時の見守り方法が声掛けも少なく立って見ていただけのため、「ただ何もせずに立って見ているだけ」と不快な思いをさせてしまった。</p>	<p>①当該職員に対して、利用者への声かけが命令口調や強い口調なっており不快な思いをさせてしまうこと、イライラした態度で接してしまっていることについて所属長から指導を行う。職員全体に対しても、穏やかな口調・受容的な態度で利用者へ接することを指導する。</p> <p>②入浴の見守りに関して、ただ見ているだけでなく、気遣いと声掛けをしながら関わりを持つ。</p>
2	令和3年3月9日	<p>申出人：次女</p> <p>新規入所が決まり、ショートステイフロアから入所予定フロアに移動して初めての利用後、 ①8日の帰宅後にトイレに誘導した際に左の股から太ももにかけて湿疹と幾つか水泡があった。送ってくれた職員からは何も話がなかった。 ②連絡帳に一日の水分摂取量が5日は100ml、6日50ml、7日450ml、8日100mlと書かれていた。いくらなんでも少ないのでは。 ③衣類にカレーがついた状態で帰宅した。</p> <p>今までこんなことはなかった。入所が決まったところであったため、このまま入所させてよいのか不安になってしまった。 上記の件について言おうか言うまいか考えたが、何も言わずに入所させてずっと気にするのも嫌だし後悔したくないと思言わせてもらったとの訴えあり。</p>	ねむの丘 短期入所	<p>①皮膚湿疹：退所前日の7日に入浴を担当した職員は、左太腿に若干の湿疹を確認していたが、重要視せずに申し送りが行われなかった。8日にトイレ介助をした職員は後方からズボンの上げ下ろしをした為に皮膚の異常に気付かなかった。9日のデイサービス利用時に主治医が往診した結果、帯状疱疹の診断を受けた。</p> <p>②水分摂取量が少ない：水分補給が進まないため職員で相談し、お茶や甘い物、ヤクルト、ストローなど工夫して提供していたが十分な水分摂取に至っていなかった。受入れフロアでは水分摂取表に栄養補助飲料分(250ml)が飲んで記録されておらずショートフロア利用時との違いが大きかった。</p> <p>③衣類の汚れ：当日対応した職員に確認を行うと、昼食後に衣類の汚れに気付いたが、既にショート担当が衣類チェックのために衣類を回収しており、その場では更衣が出来ず、業務が落ち着いてからショート担当に連絡をして更衣を行おうと考えていた。しかし、業務に当たっているうちに連絡することを忘れてしまっていた。また、ショート担当が利用フロアへ利用者を迎えに行った際にも現場職員は他利用者の対応をしていて情報交換をすることが出来なかった。ショート担当も退所前に衣類の汚れに気付かなかった。</p>	<p>①皮膚湿疹：帯状疱疹は進行性の疾患であり、7日の入浴時には問題視する程の症状は無く、症状が急激に進行した可能性のある8日のトイレ介助時には本人の衣類やファンレストテーブルによって患部が視界に入らず職員が気付かなかった。 ②水分摂取量が少ない：ショート担当と受入れフロア間で水分摂取の促し方法や摂取量の記録方法が共有できていなかった。また退所時、水分量が今までより少ない事はショート担当は理解していたが環境が変わった為による精神的不安から水分摂取量が減ったと思、エンシュアが水分量から抜けているという検証を行わなかった。 ③衣類へ汚れ：衣類が汚れたらすぐに更衣するといった意識や、利用者への配慮を欠いていた。食事内容に応じて、エプロンといった必要になる物品を都度検討することができていなかった。 ①②③事前に利用フロアへ通知する情報提供書の内容が令和元年12月の情報と古く、記載内容の更新と確認が出来ていなかった。</p>	<p>ショート担当は情報提供書の内容を確認・修正し、現在の状態が記載されているものを用いて情報共有を行うこととする。また口頭でも注意事項などを詳細に伝える。 受入れフロア職員はショート利用者の様子を気に掛け、生活の様子や変化をご家族に漏れなく伝えることが出来るようにショート担当へ申し送りを行うこととする。 ショート担当は細目に利用者の状態確認を伺い、受入れフロアの職員と情報共有を密に行う。利用者家族に対して、利用中の様子を詳細に伝える。</p>

令和2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
3	令和3年3月15日	<p>申出人：匿名(ショート利用者家族)</p> <p>近所にねむの丘職員が住んでおり、その職員から話を聞いた人から「施設に入所したの？」と言われてびっくりして慌ててしまったとのこと。ご家族にすると誰にも言っていないのに施設の職員から個人情報が伝わり、不信感を感じた。</p> <p>「個人情報保護は厳守されるべきであり、職員教育の一環として職員全員に周知徹底していただければ、お願いしたい」とご意見を頂いた。</p>	ねむの丘 短期入所	<p>担当ケアマネージャーからショート担当者へ連絡があり、職員全体に個人情報の漏洩があった件を伝え、聞き取りと検証を行った。</p> <p>北橋、赤城周辺に住んでいる職員からは「近所の人と立ち話している時も〇〇さんねむにいるよね」「この前ねむの丘に行ったら〇〇さんを見たんだけど、ねむの丘に行ってるんだね」と聞かれたりすることがあり、その際になんとか「そうなんだよ」と答えてしまった事があるという職員がいた。</p>	<p>施設近隣に住んでいる職員に関して、近隣住民から施設利用者について色々聞かれることがあり、その際になんとか施設を利用している事を伝えてしまった事があるという職員がいた。施設職員の個人情報保護に対する意識が低くなっている事が原因だと判断する。</p>	<p>①役職者会議にて、匿名で個人情報漏洩に関する苦情が上がった事を役職者に伝え、個人情報保護の徹底を伝える。また、近隣住民から何気なく聞かれたことに対して悪気なく答えてしまった事が個人情報漏洩に繋がる事を申し送る。</p> <p>②役職者会議後、役職者より各スタッフに個人情報保護の徹底について周知を図る。</p>

令和2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	令和2年6月26日	申し出人 妻 担当ケアマネジャーへご利用者の奥様より電話があり、持たせた衣類に更衣していない事にご指摘を受ける。自宅では更衣しないので更衣させてほしかったとの事。また、その衣類は無記名であり「こちら名前を書かなくて悪かったけど」ともお話し頂くが、職員がご本人様の物ではないと判断して、奥様に確認をしてしまった事もお怒りのご様子で、併せてご指摘を頂く。	デイサービス職員	通所介護事業所	翌日奥様に謝罪を行い、内容を再度確認する。「本人のカバンから出した衣類だが、いつも記名の衣類をご持参なので、他ご利用者の衣類が紛れ込んでしまったと思込んでしまった」との事で「更衣して頂こうとしたが、記名がないためご本人様が自身の衣類ではないと不穏な様子も見られたため更衣が行えなかった」と合わせて報告を受ける。	更衣担当の職員が衣類を用意する際の確認不足。また、そういった事実があった事を奥様にお伝え出来なかった職員からご家族様への連絡体系のミス。	担当CMと相談し、今後は衣類に関してトラブル等発生した場合は担当CMからご家族様へ連絡し判断して頂き指示を仰ぐようにする。また、当該利用者のみではなく、衣類に関してはご家族様とのトラブルになりやすいという事を職員間で周知し、変わったことがあれば担当CMまたは相談員よりご家族様に確認する事をルール化する。
2	令和2年7月3日	申し出人 ご本人 本人から事業所に「先程来たヘルパーに電話を替わって欲しい」と電話連絡があり、対応しようとしたところ、すでに電話が切れてしまった。直ぐに連絡するが1度目は何も言わず切られ、2度目はコールするが出なかった。ヘルパー利用日であった為、何か不満があり怒っている様子。何度か連絡したが繋がらなかったため自宅へ訪問し事情を聞くこととなる。	ヘルパー	訪問介護事業所	苦情電話後、自宅に伺い事情を聞く。 ①利用者宅の庭で訪問時間まで車内で待機していたこと。 ②仏間と寝室の間の拭き掃除をしていないこと。 ③ポットの栓が外れていて昼食時お湯が沸いていないこと。 ④電動髭剃りの充電がされていないこと。 ⑤以前から通常の支援を行っても「支援されていない」等の発言があった 本人に確認するが、興奮した状態で話を一方的している状態であった。 訪問したヘルパーに事実確認を行うが、支援した内容について本人の見解と相違があり、至らなかったことに対して謝罪したが受け入れて頂けなかった。	①訪問時間に間に合うように少し早く来て自宅で待機してしまった。 ②敷居の拭き掃除はケアプランには掃除を掛けるが拭き掃除まですることになっていない。 ③ポットの栓は訪問したヘルパーが外れているのを確認し電源を入れた方が良かったか確認したが、本人が入れなくて良いと回答した。 ④電動髭剃りの充電については訪問時、電源が入っていたか確認しなかった。 ⑤今までの支援した際も、支援内容含まれる洗濯等行った後に、「支援されていない」と突然怒り出したり、行った掃除をしていない等、認知症機能の低下・目も見えずらい事もあり、思いこみや自身の意にそぐわないと突然、怒鳴り出す事が何度かあった。	以下の内容について改善を図った。 ①利用者宅に早く到着した場合は、了承を得て早めに訪問するか、自宅付近で待機し時間調整を行う。 ②ケアプラン以外の支援は行わず、統一したケアを行う。 ③コンセント等、電源については本人に確認し必ず元の位置に戻す。 ④髭剃りの電源については充電されているか確認を行う。 ⑤本人の意向を確認しながら支援を行い、本人が突然怒り出しても傾聴し寄り添う。支援方法の見直しがあれば、ケアマネに相談する。