

令和3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4年1月11日	<p>申出人：本人 歩行訓練を終えた本人を、居室へ案内する際に、本人から、昨夜の2時から3時の時間帯で、排尿があったのでオムツ交換してもらおうと、コールを押してお願いしたが、今は忙しいようなことを言って出来ない。病人がいるから6時まで来れないと言って対応してくれなかった。その為、尿が染み出てズボンもシーツも汚れてしまった。朝6時に来てくれ、ズボンとシーツが濡れてしまったこと伝えると、何も言わずにオムツ交換とズボンを交換してくれた。オムツ交換をしてくれたことを、他の職員に言うと言っても無言だったとのこと。</p>	ねむの丘	<p>対応した夜勤者に確認すると、2時頃にコールがあり伺うとすでに失禁しており下半身更衣、シーツ交換を実施した。2時だった為、小さいパットを入れて対応。いつも6時頃に離床を希望するので、具合の悪い人がいるから呼ばれてもすぐには対応できない場合があるので宜しくお願いしますと伝えた。6時過ぎに、伺うと失禁していたので「交換しますね」と声掛けをして対応したと確認する。 本人に確認すると概ね上記の内容であっているとの事だったが、6時の時はトイレで着替えたとの事。改めて不満を伺うと「病人がいるから6時には来れない」と言われたことと返答された。いつもであれば、6時に伺い離床後トイレ誘導しているので、その時間に対応してもらえないことに不満があったと思われる。</p>	<p>①「病人がいるから6時には来れない」と言われたことに対して、不満があった様子。認知機能は保たれているので、理由を説明すれば分かってくれる方であったが、「病人がいるから来れない」だけでは、説明不足であり、どうしていつもの時間に来れないのか納得いかず気分を害したと思われる。</p> <p>②別フロアで看取りの付き添いをしていた家族へ施設側の都合は告げずに訪室希望時間を確認し2時と6時を要望された。6時は離床が始まる時間帯で、フロアを職員が離れるには無理がある時間であった。新型コロナウイルスが出る前は、直上階の個室を使用していたので移動距離も短く、PHSでナースコール対応も可能であった。そのこともあり、こちらの都合ではなく家族の希望する時間を確認し訪室することが常態化していた。コロナ対応で別棟のゲストルームを使用することとなり現場を離れることがリスクを増すこととなっていたが、その点への配慮が欠けていた。</p>	<p>①ご利用者へ説明をする際に、納得して理解をしていただける言葉と内容で説明を行う。</p> <p>②夜間帯の看取りケアについて、緊急時は別として、訪室タイミングは、職員の引継ぎの時間帯を原則とし、本人の状態に応じて、他の利用者のケアに影響が出ない時間帯で設定することとなる。 また、職員に対してフロアを離れることのリスクや行動の優先順位等の判断についての指導を実施する。</p>

令和3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3年6月15日	<p>申し出人 ご利用者家族（長男）</p> <p>在宅課事業所に長男様より、「ヘルパーが来る時間だが、まだ来ないと本人より連絡が来たがどうなっているのか？」と問い合わせがあった。</p>	ヘルパー	訪問介護事業所	<p>訪問予定のヘルパーに連絡するが「忘れていました…」との返答であった為、取り急ぎ訪問宅へ向かうよう指示した。</p> <p>ケアマネと長男様に経緯と謝罪をし、時間を変更しての訪問許可を頂いた上で、時間変更での訪問となった。</p>	<p>①シフト確認を忘れてしまっていた。</p> <p>②曜日を勘違いし、違うお宅の訪問と思い込んでしまっていた。</p>	<p>①令和3年6月15日、訪問終了後に電話にてシフト確認は毎日行い、日付・時間の間違いがないよう助言・指導行う。</p> <p>②令和3年6月30日のヘルパーミーティングにおいて、全ヘルパーへ向けて、連絡事項に毎朝のシフト確認、訪問予定の日付・時間の見落としがないよう文章を記載すると共に、口頭においても注意喚起行う。</p>
2	令和4年3月18日	<p>申出人 妻</p> <p>デイサービスを利用されていた男性利用者が、昼食後妻に電話をしたいとの希望あり。理由を聞いても明確な回答なし。妻に電話連絡すると、「用があるから迎えに来てくれ」と話される。妻も「思い付きだろうが言ったら聞かないので・・・」とのことで迎えに来る。</p> <p>15:00 妻よりデイサービスへ電話連絡あり、早帰りの理由について本人が午前中に入浴後「女湯に入らないように（職員に）言われた、何でそんなことを言われなければならない」といった言動があった。妻の話では、「本人は女湯を覗こうと思われたようで自尊心を傷つけられたように感じたのだと思う」と指摘を受ける。</p>	デイサービス職員	通所介護事業所	<p>当日の入浴介助職員に確認する。</p> <p>当日は男性利用者から先に入浴し、入浴後男性利用者をホールに誘導した。しばらくして本人が上着を着ようとした際浴室に上着を忘れたと思い、女性利用者が入浴中の浴室に入室してきたところを職員が「どうしました？今女の人が入っているので出ましょう」と制止した。上着は浴後本人に確認すると「暑いから着ない」とのことで本人了承のもと、浴室の外にあるロッカーに置いてあった。本人も制止されたことに特に憤慨することもなくホールに戻られた為、入浴介助を続けた。</p>	<p>①浴室に入室してきた際本人に理由を聞かず、女性が入浴していることを先に伝え制止してしまったこと。</p> <p>②認知症があり、自身の言動や職員の言葉を忘れてしまいう、また、職員の説明がうまく伝わらず自己判断をしてしまふことがある。</p> <p>③本人がホールの席から浴室に向かった際ホール対応職員が他者の対応中で行動に気づけなかった。</p>	<p>①浴室入口に設置しているパーティションに「男湯」、「女湯」の表札を作成、掲示、可視化することで利用者も視認できるよう改善を図った。</p> <p>②本人の認知症状を理解した上、行動、言動に配慮、傾聴することで速やかに対応することを申し送り及び情報共有ノートに記載し再発防止を図った。</p> <p>③早期に行動に気づけるよう、他者の対応中でも全体への目配せに配慮するよう職員全体に再認識を図った。</p>