

令和6年度（前期）苦情受付一覧

	事業所	苦情内容	要因・対応	改善策
1	短期入所	利用日数分のポリデントを持参されていましたが、1日分使用できておらず1個残っていたことが退所時の荷物チェックで判明しました。送り時にご家族に報告とお詫びをしました。ご家族からは、「家では毎日しています。してもらわないと困ります。」とのお言葉をいただき、後日改善策を説明させていただき旨をお話ししました。	改善策を説明し、改めてお詫びしました。	職員が口腔ケアの見守り、介助を行う中で、入れ歯洗浄剤の使用を失念することがあったので、口腔ケアの際に職員同士で使用忘れがないように声をかけあうようにします。
2	特別養護老人ホーム	入院先病院の看護師から、「家族に連絡したところ、“感染の恐れがあるため個室で様子を見ていた”という事を家族は知らなかったようだが、どのように連絡したのか。」と、問い合わせをいただきました。	感染拡大防止のために個室対応となった際に、別件で連絡をくださったキーパーソン以外のご家族に個室対応となったことを伝えており、キーパーソンの方には連絡をしていませんでした。	ご家族に連絡をする際は、必ず台帳を確認し、キーパーソンの方に連絡します。その際、相談員やユニットリーダーにキーパーソン変更の有無について確認します。
3	短期入所	8/23の昼食前のインシュリン注射忘れの件を、9/13にご家族に電話にて報告とお詫びをしました。ご家族からは「今更ですか」との言葉をいただき、自宅へお伺い、事実関係の説明と改めてのお詫びをさせていただきたい旨をお伝えしましたが、お断りを受けました。最終的には、今後も利用させていただきたくのでお願いします、とのお言葉をいただきました。	発生から上司への報告までに時間が経っていたので、施設長が各職員に事実関係について聞き取りをしたところ、担当看護師が事故と認識していなかったためであることがわかりました。 事実発生からご家族への報告、謝罪までの内容を担当ケアマネジャーに報告しました。 9/25に施設長からご家族に再度事実関係の説明と今後の改善策についてお伝えしました。	業務改善： ①インシュリン注射を行う時間に作動するようにタイマーをセットします。 ②1日のご利用者様の様子を記録する「24時間シート」に前もってインシュリン注射の時間を記入しておき、そこにチェックがない時は、介護職員が食事を配膳しないようにします。 対応改善： 事故発生時の初動の基本の1つは、上司、ご家族への早期報告であり、そのことを事業所内の会議で再確認しました。 報告が遅れることは、ご家族との信頼関係を損なう要因となると考えられますが、それでもサービスを利用し続けなければならない家族の感情について事業所内で考える機会を持ちました。
4	訪問介護	訪問時間の変更についてお電話で連絡した際、了承いただいたが、対応の様子から本当は、訪問が遅くなることについて不満を感じておられるように思われました。そのため、当該ご利用者の前の訪問が早く終わったこともあり、変更後の時間より30分早く訪問しました。すると、「早くなるなら10分前でもいいから連絡が欲しかった。」とのお言葉をいただきました。	訪問が早くなることを連絡していなかったことをお詫びしました。「私が電話で早く来て欲しいと感じたから気を遣ってもらったのにごめんなさい。」とお言葉をいただきました。	予定時間から変更がある場合は、繰り返しとなっても連絡をします。

	事業所	苦情内容	要因・対応	改善策
5	デイサービス 短期入所	この1～2年、職員は気をぬいていないかと思う事がある。入浴後に着替えた洗濯物が丸まって返ってきたり、着替えた後に「排泄介助で汚れてしまった。」と、デイサービス貸出の服を着て帰ったりすることがあった。事業所が家族に対してアンケートをとっているが、アンケートに書けない思いがある家族もいることを忘れないでほしい。できていない事をできるようにして欲しい。	各事業所にいただいた苦情を周知し、対応していくことをお伝えしました。	短期入所では、以前に苦情を受けてからある程度たんでお返しをするようにしています。 デイサービスでは、以前にきちんとたたみ、「着替えしてもらえていないのか？」と問い合わせをいただいたこともあり、簡単にたたんだこともあったかもしれないため、きちんとたたむようにし、ご家族に状況をお伝えするようにします。
7	養護老人ホーム	面会の際、ご家族より ①右足に大きな傷があるが、どこでどうなったのか教えてほしい。記録を見せてほしい。 ②ご家族が持って来られたシーツ（大きな尿取りパッド）が開封してある状態であったため、湿気を吸うからとの理由で、「勝手に捨てられた。」と本人が言っているがどうか。 ③高い所にある荷物を取って欲しいと頼んだが、なかなかしてもらえていない。 ④衣紋掛けを低くしてほしいと言ったら、無理と言われたらしいが、どうだろう？という内容について問い合わせをいただきました。	①介護職員より3日前の入浴時に傷に気付いたこと、その際にご本人に確認すると「部屋のテーブルで擦ってできた。」と言われていたことを説明し、その内容について記した記録を基に説明しました。 ②関係した介護職員に聞き取りを行いました。A介護職員からは、確かに、「開封してあるパッドは湿気を吸いカビが生えるので、今使わないのであれば処分しても良いのでは？」とお伝えはしたが、ご本人より置いておいて欲しいと希望があったので、押し入れに置いておいた、との内容を聞き取りました。また、その2日後に、ご本人からB介護職員に対し、「やっぱり処分して欲しい。」との希望があり、本当に処分してよいかもう一度確認して処分したと、B介護職員から聞き取りをし、ご本人の了解のもとに処分をさせていただいたことを説明しました。 ③についてご本人に確認すると、高い場所にある荷物を取って欲しい訳ではなく、「高い位置に衣紋掛けがあり、服が取りにくいので、衣紋掛けを低い位置にして欲しい。」との内容でした。押し入れ内にある衣紋掛けは、壁に据え付けられている物であり可動しないことを説明しました。また、それ自体を低くはできませんが、紐をぶら下げ、横棒を吊すことにより低い位置で衣類を取ったり掛けたりできるようにしたことを説明、報告しました。	ご利用者に会話の意図が的確に伝わるように、分かりやすく丁寧な説明に努めます。また、日常の変化についても記録を残していくようにします。