

受付日	平成26年3月20日
受付時間	11時00分
相談者名	理事
相談経路	口頭
主 訴	<p>デイサービス送迎時の職員について</p> <p>デイサービス送迎時の対応について指摘を受ける。</p> <p>* 以前は玄関先まで送り届けてくれたのに、最近では運転席からも降りない職員がいるようである。</p> <p>* ご利用者の声で「玄関先までも送り届けてくれなかった」という声を耳にする。</p> <p>* 太田に新しい施設ができて、桐生の施設の職員体制がキツくなっているのではないかと心配になる。</p>
対応職員	施設長 居宅部長
対応の経過	<p>* 平成26年3月20日 施設長より理事会・評議員会にて口頭で説明をする。 経験ある職員の多くが太田の施設へ異動したため、現在、そしてこれからは、経験の浅い職員への指導や育成に力を入れなければならないと感じていることを説明する。</p> <p>* 同日・同会にて 居宅部長より 理事や評議員の皆様も、気軽に施設に足を運んで頂き、職員の働く姿やご利用者の過ごす様子を見て欲しいことを伝える。 また、指導が行き届かない部分についても、皆様からの改善点の指摘で、施設全体が良くなっていくと思うことも謝罪も含めて説明した。</p> <p>* 平成26年3月22日 苦情内容の詳細について、直接相談者に問い合わせ、具体的な内容を確認する。</p> <p>以前は例えば、雨が降っていたら傘をさして玄関先まで送り届けてくれたり、玄関までの道を危険が無いように付き添ってくれたりしたが、最近は送迎車から降りるとその場で分かれてしまう職員もいるという話を耳にしたとのこと。</p>
今後の支援	<p>① 今後ともご利用者とご家族に気持ちよくサービスを利用して頂くために、迅速な対応で、事実確認を行うとともに、謝罪を含めた丁寧な対応を行う。</p> <p>② デイサービスの送迎時の対応については、乗降時に介助が必要な方々多い中で、運転席から職員が降りずにご利用者任せになっていることは考えにくく、可能性として、乗降介助時に、玄関先までの丁寧な対応や親切的な職員の姿（振る舞い）が欠けている可能性がある。</p> <p>③ 送迎車の対応方法について、再度職員間での確かめを行い、ひとつずつ事実確認と乗降介助の方法を検証しながら丁寧な対応を行っていく。</p>

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。
ご理解の程よろしくお願い申し上げます。



受付日	平成26年2月17日
受付時間	15時00分
相談者名	特養入所者 ご家族
相談経路	口頭
主 訴	<p>職員の対応方法と言葉遣いについて</p> <p>面会時に職員の対応方法と言葉遣いについて指摘を受ける。</p> <p>* お客様からお金を頂いて仕事をしているはずなのに、ご利用者やご家族に対する振る舞いが悪い。</p>
対応職員	特養課主任 主任ケアマネ 生活相談員
対応の経過	<p>* 平成26年2月17日 主任より相談者とそのご家族に対して謝罪を行う。 そして今後同様なことが起きないように、該当職員へ指導を徹底することを説明する。</p> <p>* 平成26年2月17日 主任よりその職員に対して、直接指導を行う。</p> <p>* 平成26年2月24日 特養全体会議の際に、全職員に対して、苦情対応の経緯を説明し、梅田福祉会で働く者としての振る舞いについて指導を行う。</p>
今後の支援	<p>① 当事者の職員に対し、個別に面接を行い、反省と今後の再発防止を含め話し合う。</p> <p>② 該当職員以外に対し、親切・丁寧な言葉遣いや挨拶を周知徹底するよう指導し、職員同士での互いに注意ができる環境をつくる。</p> <p>③ 挨拶などの社会人としての基本も指導し、ご利用者やそのご家族も気持ちよくサービスを利用し、面会にも来やすい環境をつくる。</p>

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。
ご理解の程よろしくお願い申し上げます。



受付日	平成25年12月30日
受付時間	19時00分
相談者名	特養入所者 ご家族
相談経路	口頭
主 訴	<p>職員の対応方法と言葉遣いについて</p> <p>面会時に職員の対応方法と言葉遣いについて指摘を受ける。</p> <p>* ご利用者本人より排泄の訴えがあった際に、該当職員がトイレまで誘導するも、他のご利用者に呼ばれてしまったため、ご本人に対して「ちょっと待っていて」と説明をし、他のご利用者のところへ向かった。</p> <p>ご利用者本人は、少し待ったが間に合わない様子であったため、トイレの手すりにつかまり、自らトイレに入ろうとしていたため、気がついた他の職員がトイレ介助を行い、ご利用者の席まで誘導を行った。</p> <p>* 該当職員は、他のご利用者の介助を終え、ご利用者本人のところへ行き、「ちょっと待っていてって言ったじゃないの」と話し始めたが、徐々に互いが興奮し、口論になってしまい、ご利用者本人が泣き出してしまった。</p>
対応職員	施設長 生活相談員 居宅部長
対応の経過	<p>* 平成25年12月30日 ご本人の面会時に相談者が施設長に対して、上述した経緯を含めて相談する。 また、今回の件とは別の職員の言葉遣いが強い（口調）であることも相談する。</p> <p>* 平成25年12月30日 施設長より相談者に対して謝罪を行う。 また、今後の対応方法を検討すると説明を行う。</p> <p>* 同日中に、主任及び相談員に経緯の確認を行うが、両者とも今回の経緯に関して対応した職員からは報告がなく、周知していなかった為、居宅部長及び対応した職員、グループリーダー等に事実確認を行う。</p>
今後の支援	<p>① ご利用者本人と相談者の希望を考慮し、該当職員がいないグループへの移動をおこなう。</p> <p>② 報告がなかった為、報告に対しての周知・徹底を図るため、どこまでの報告の必要性があるのかを明文化し、職員に回覧・確認印をするなどして、報告の重要性について再確認する。</p> <p>③ 該当職員に対して、個別に面接を行い、今後の再発防止を含め話し合う。</p>

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。
ご理解の程よろしくお願い申し上げます。



受付日	平成25年12月9日
受付時間	10時00分
相談者名	特養入所者
相談経路	口頭
主 訴	夜間不眠について
	前日の夜間帯の出来事について指摘を受ける。 * 相談者が1階に直接降りてきて、夜間帯の出来事について相談する。 「他のご利用者が居室を覗き込んだり、居室の周辺で大きな声で独り言を話したりして、ほとんど眠れなかった」とのこと。
対応職員	生活相談員
対応の経過	* 平成25年12月9日 相談者に対して、経緯を確認後謝罪を行う。 また、同日中に、施設長及び主任に経緯と主訴内容を報告する。
	* 平成25年12月9日 夜間帯に大声で独り言を話してしまうご利用者へのケア方法や今後の対応方法を考え、グループリーダーに伝える。
今後の支援	① ケアの統一を目指し、連絡ノートや申し送りを有効活用する。
	② 職員会議で議題としてご利用者の様子やケア方法を挙げ、各職員から色々な意見を集約し、ケアに取り入れる。

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。
ご理解の程よろしくお願い申し上げます。



受付日	平成25年9月28日
受付時間	16時00分
相談者名	デイご利用者 家族 担当ケアマネ
相談経路	ケアマネ訪問時に口頭で
主 訴	<p>デイサービス職員の対応について</p> <p>デイサービス職員の対応について指摘を受ける。</p> <p>* 利用中にトイレに何度か行っていたら、ある職員から「30分前に行ったばかり」と言われた。</p> <p>自宅に帰るとすぐに妻に報告し、「デイサービスに行きたくない」と相談した。ご家族からは「生理現象なので仕方がない。元々、デイサービスには行きたくないと言っている最中の出来事なので、追い打ちをかけられた気分ではないか」</p> <p>* 連絡帳に「利用時に痰が出ていた」とも書かれてあったが、病院に行った方が良いという意味ですかと担当ケアマネが尋ねられた。職員は相手の気持ちを考えた発言や行動をとってほしい。</p>
対応職員	施設長 居宅部長
対応の経過	<p>* 平成25年9月30日 担当ケアマネより上記主訴を伝えられる。 ご家族の話から推測し、どの職員が上述した対応をとったのか、担当ケアマネと居宅部長、主任とで事実確認を行う。</p> <p>* ご家族の意向で匿名でということだったため、ご本人へのご家族への事業所から直接謝罪の言葉を伝えることは控えることで一致する。</p> <p>* 平成25年10月1日 ご利用者への言葉遣いや連絡帳への誤解のない記載方法について、朝の送迎前にご家族の意向も考えながら主任が伝え、再確認を行う。</p> <p>* 平成25年10月7日 デイサービス課会議において、上述の主訴内容を再度確認する。 また、職員間でご利用者に対する態度や言葉について考えあう。</p>
今後の支援	<p>① 今後ともご利用者のご家族に気持ちよくサービスを利用して頂くために、迅速な対応で、事実確認を行うとともに、謝罪を含めた丁寧な対応を行う。</p> <p>② デイサービス課会議で話し合った内容を基に、担当ケアマネと連携しながら、サービス提供していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者の皆様に対して、今まで以上のコミュニケーションの機会を作っていく。 ・主役はご利用者であるため、ご利用者第一でサービス提供する。 ・連絡帳については日中の様子を記録する。 <p>身体状況の変化が明らかな場合には、電話でのご家族への報告と併せて、必要事項の記入を行う。（特記事項）</p>

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。
ご理解の程よろしくお願い申し上げます。



受付日	平成25年8月17日
受付時間	11時40分
相談者名	特養入所者 ご家族
相談経路	口頭
主 訴	職員の対応について 職員の挨拶（挨拶ができないこと）について指摘を受ける * 相談者が面会に来た際に、職員の挨拶がない。 特にAグループに挨拶ができない職員が多いとのこと。
対応職員	生活相談員
対応の経過	* 平成25年8月17日 相談者に対して、指導不足があったことを謝罪する。 また、同日中に上司に報告をする。 * 平成25年8月19日 特養職員会議の場で、挨拶や振る舞いについて、職員全体に改善を求めるよう説明する。
今後の支援	① 職員会議の場などで、定期的に改善できているか確認を行うと共に、各リーダーを中心に、その都度の声かけを行っていく。

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。
ご理解の程よろしくご厚意申し上げます。



受付日	平成25年6月17日
受付時間	8時30分
相談者名	特養入所者 ご家族
相談経路	電話・来所
主 訴	<p>特養入所（入所相談や経緯説明）について</p> <p>特養入所の件について</p> <p>* 多床室や個室に入所できるような話があったような話題をご利用者本人から耳にすることがあった。その中で「4人部屋は嫌だから」というようなご利用者本人の理由で、以前に入所の候補として名前が挙がったりした際に、入所ができなかったことがあるのか？</p> <p>* 他施設への申し込みを行ったが、その翌日の入所の話を頂いた。上記の件もあり、入所の時期や連絡のタイミングなどで不信に感じてしまった。</p> <p>* ご利用者本人の在宅時の生活で、家族はたくさん振り回されてしまった。ご利用者本人の意向や考えに沿いながら、ご本人が望む形で生活できるのが家族としても良いとも思う。しかしながら、在宅時の生活を考えると負担でならない。ご利用者本人の意向も大切であるが、ご本人の判断能力や認知症状、精神的、性格的なものから家族としてご利用者本人に任せられないという部分も多々あると感じている。上述した件と併せて、いろいろと不信に感じてしまった。</p>
	<p>対応職員</p> <p>居宅部長 施設介護部長 生活相談員 主任介護支援専門員</p>
対応の経過	<p>* 平成25年6月17日</p> <p>多床室については、居室調整が必要な場合や空床ができた際に、ご本人の身体状況が可能であれば、ホールまでの移動距離を考えても生活が可能であるという意味。実際に今すぐに対象の場所にある多床室へ入所できる事実はないことを確認する。また、個室への居室移動についても、現状では満室であるため、個室で空床ができた際に、ご本人の意向を確認しながら、居室移動を検討していく意味であることを確認する。</p> <p>ご本人の意向の中で、「個室で生活したい。ほっとできる場所が欲しい」というものがあるため、「空床ができた時に移動しましょう」という意味での施設側との約束であることを説明する。</p> <p>以前、ショート滞在中に、緊急性の高いご利用者の受け入れ相談があり、1週間程特養の空床利用（入院者）で生活して頂けないかと相談したことはあったが、ご本実際に入所候補者としてご本人やご家族に対して居室の話をしたことも今回が初めてであることも説明する。</p> <p>* 他施設への入所申し込みについては、担当ケアマネやご家族から話を伺っていたが、他施設への入所申し込みをした翌日にこちらから入所候補者としての連絡があったことについては、何ら関係性が無いことを説明する。</p> <p>また、今回の入所については、ご家族の意向を踏まえ、ショートステイの滞在日数や金銭的な負担、ご本人の生活環境を考えて、候補者として名前を挙げただけであり、他施設との兼ね合いは何もないことも説明する。</p> <p>* 介護負担やご利用者本人との関係性の中での精神的な負担については、ご家族とご本人とのこれまでの生活を振り返りながら、在宅時や入院時の様子を話すことで、ご家族の負担感を受け止めた。</p> <p>上記の点について、一つずつ事実確認を行いながら、ご家族の意向を受け止め、入所相談や入所に向けての経緯説明が不十分で、ご家族に対して不信感を抱かせ、誤解を招いてしまったことについて謝罪した。</p>
今後の支援	<p>① 今後ともご利用者とご家族に気持ちよくサービスを利用して頂くために、迅速な対応で、事実確認を行うとともに、謝罪を含めた丁寧な対応を行う。</p> <p>② 入所に際しては、ご利用者本人や家族に対して誤解を招くような説明をしたり、説明不足により不信感を抱かせたりしないよう、丁寧な説明を行っていく。</p> <p>③ 入所後の生活についても、ご本人が抱く生活とご家族の思いとの食い違いが生じる場合もあるため、双方の意向確認を行いながら丁寧に進めていく。</p>

個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。

受付日	平成25年5月23日
受付時間	20時40分
相談者名	特養入所者 ご家族
相談経路	電話
主 訴	<p>通院の対応について</p> <p>家族は仕事をしていて通院できない。ご利用者本人よりご家族に入電し、在宅生活時のかかりつけ医へ連れて行って欲しい」という話であったが、以前出されていた内服薬を、施設嘱託医師の診断を受けてから、同様に処方して頂くことはできないのかと指摘を受ける。</p> <p>* ご利用者本人がご家族に入電した際に、施設職員から「緊急性はないので通院はご家族対応でお願いしたい」との話があった。</p>
対応職員	生活相談員
対応の経過	<p>* 平成25年5月23日 職員に事実確認を行う。 職員から上述したように伝えつもりではなかったと報告を受ける。</p> <p>* 同日 相談者が来所され、事実確認を行う。 施設職員からは、「家族対応」をお願いする意味で伝えつもりではなかったが、結果として誤解を招くような伝え方をしてしまったことに対して謝罪する。</p> <p>* 同日施設嘱託医師の回診があり、以前から必要な内服薬は処方されていたことを確認し、相談者に対して、現在の内服内容と医師の診断結果について説明した。</p>
今後の支援	<p>① 今後ともご利用者のご家族に気持ちよくサービスを利用して頂くために、迅速な対応で、事実確認を行うとともに、謝罪を含めた丁寧な対応を行う。</p> <p>② ご家族に対する説明については、誤解を招くようなことの無いよう、丁寧な説明を行っていく。</p>

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。
ご理解の程よろしくお願い申し上げます。



受付日	平成25年4月21日
受付時間	18時00分
相談者名	特養入所者 ご家族
相談経路	面会時 口頭
主 訴	居室の名札について 前回の面会時にも職員に伝えましたが、居室の名前（名札）入っていない。 いつになったら入れてもらえるのか。 早急に対応してほしいと指摘を受ける。
	* 面会に来ていたご家族とすれ違った際に、「前日も伝えたはずなのに、いつ来ても名札が居室についていないのはどうしてですか。 * きちんと対応して居室に名札をつけて欲しい。
対応職員	居宅部長
対応の経過	* 平成25年4月21日 上述したような指摘を受けたため、すぐに謝罪し、担当部署の職員に確認し早急に対応することを伝える。
	* 平成25年4月22日 相談者からの主訴を特養へ申し送り、早急に改善するよう伝える。
今後の支援	① 今後ともご利用者のご家族に気持ちよくサービスを利用して頂くために、迅速な対応で、事実確認を行うとともに、謝罪を含めた丁寧な対応を行う。 ② 居室用名札については、入所前の準備として必要な物と同様に事前に作成し、ご家族やご利用者本人が不快なく生活できるよう配慮していく。 また、入所前におけるケース記録や居室の準備、名札などについては、誰がいつ準備するのか、再度職員間で確認しておく必要がある。

苦情相談受付の公表については、苦情受付簿を基に作成しております。
個人情報保護規定により、個人名やプライバシーに関わる苦情相談内容の詳細部分は省略させて頂き、個人特定ができないよう配慮しております。
ご理解の程よろしくお願い申し上げます。

