

平成27年度 社会福祉法人すこやか福祉会 上半期苦情一覧

(平成27年4月1日～平成27年9月30日)

事業所	No.	発生日	申出人	内容	対応と対策	担当者
すこやかの里 デイサービス	1	5月22日	利用者	機能訓練担当が必要以上に顔を近づけて話をしたり、身体を触ってくる。日頃から卑猥な話ばかりをされ、不愉快な思いをした。自分は少しでも歩けるようになりたいと毎回必死の思いで機能訓練をしているのに、自分の話や訓練とは全く関係のない話ばかりをされて頭にくる。ふざけた態度がどうしても我慢できず、しばらく悩んでいたが思い切って相談した。	担当している職員と面接し事実を確認、対応について指導した上で、その利用者に対する機能訓練担当を外し、利用者へ謝罪した。	大戸 村上
すこやかの里 ホームヘルプ	1	5月31日	利用者・ 利用者の夫	職員が複数退職したことで訪問対応ができず、他事業所の利用をお願いするが、訪問が終了することに対して不満が出る。納得出来るような説明が欲しいとの事。	何度も自宅に訪問し説明を重ね、理解を求める。次の訪問介護事業所に同行訪問し、手順や介助方法等を引き継ぎ、継続して同じ支援ができるよう、少しでも安心していただけるように対応し、契約終了となる。	野木
	2	8月21日	居宅ケアマネ	利用者家族(息子)から、利用者が入院中にも関わらずヘルパーが家に来た。ケアマネはヘルパー事業所に入院中であることを伝えていないのかと言われたが、どうなっているのか？	ケアマネに謝罪すると共に、利用者家族にも連絡をして謝罪をする。ヘルパーが、訪問予定を電話で確認をした際に、対応した職員が入院中であるのに訪問と伝え、ヘルパーは退院したものと勘違いしてしまった。	野木
北信 デイサービス	1	8月7日	利用者家族 (息子)	7月分の請求書に身に覚えのないオムツの実費が入っていた。何の説明もないがどうなっているのか確認をしてすぐに説明して欲しい。	7/23にオムツを1枚出している事が事業所の記録で確認できたが、ご家族への伝達が行われていなかったと判明。不快な思いをさせてしまった事と伝達ミスをしてしまった事への謝罪をし、請求を取り下げ新しい請求書をお渡しすることでご理解頂く。	佐藤
すこやか居宅	1- ①	7月15日	利用者家族 (次女)	母親に直接電話しないようにという約束をしたが、約束を破ってどうして母親に電話をしたか？ 担当ケアマネを変更してもらいたい。	7月16日夕方、管理者が長女へ電話をし、謝罪をする。後任のケアマネを検討することに。	菊地
	1- ②	7月22日	利用者家族 (長女)	7月15日の件(上記)について、対応等に1週間かかるとは遅い。 以前から担当ケアマネは男性ではなく女性とお願いしていた。男性は嫌だ。	7月22日 管理者が長女へ電話をし、謝罪をする。7月23日までに後任のケアマネを報告することに。 結果として結果を出すまでに1週間も費やしてしまった。速やかな対応が重要であるため、すぐ対応すべきだった。 また、事業所内で苦情の内容をしっかりと整理をしたうえですすめるべきだった。 今後は、苦情に対ししっかり事業所内で話し合いをし、速やかに対応するように心がける。	菊地
	2- ①	7月15日	医師	利用者の妻より「夫の体調が思わしくない」と相談の電話があった。利用者本人が病院に行きたくないと言っている、必要性があれば受診させるべきだ。 動いてくれないケアマネであれば、ケアマネ変更もできると利用者様の妻に説明した。	7月15日12時に医師のところへ出向き、直接謝罪する。 7月15日 午後救急車で総合病院に搬送する方向で調整している旨伝える。 主治医が総合病院で、今回苦情を申し立てた医師は今月になって往診で入るようになった。 支援するチームとして、情報を共有し支援していくように心がける。	菊地
	2- ②	7月16日	医師	昨日の件(上記)について、どうなったか？連絡が無い。	7月16日11:30に医師のところへ出向き、直接謝罪する。 7月15日に利用者が救急車で総合病院に入院した旨報告する。 情報について、速やかに関係事業所に報告するように心がける。	菊地
ふれあい 瀬上	1	8月28日	利用者家族 (嫁)	利用時にいつも持参される塗り薬が見当たらず、その日の対応を確認する為に電話をする。その際皮膚状態も報告した。後日の訪問時「強く言われた」と相談員に話しあり。	翌日のお迎え時、不快を与えてしまったことに対し謝罪。ご本人から「母を良く観察してくれているというつもりで話した」と返答あり。会話の際には口調を意識し、相手の方に不快な思いを抱かれないよう注意する事とした。	小関 小林
南沢又 デイサービス	1	8月3日	利用者家族 (娘)	帰宅後、娘さんより電話がある。入浴時の着替えを持たせたが、下着の交換がされていなかった。今回初めてではなく、半月前に行なわれた担当者会議でも謝罪してもらったが、改善されていないのはどうということなのか。チェック体制を整えて欲しい。	謝罪にお伺いし、入浴板にて徹底することを約束するが、改善策を具体的に出して対応して欲しいとのことだった。後日、起きた原因と入浴シートを作成し、新しく入った職員でも介助が出来るように改善した。又、入浴開始前に入浴リーダーが担当職員に周知徹底を図るようなシステムに改善したことを、家族に説明し納得して頂く。	田澤 舟山

平成27年度 社会福祉法人すこやか福祉会 下半期苦情一覧

(平成27年10月1日～平成28年3月31日)

事業所	No.	発生日	申出人	内容	対応と対策	担当者
すこやかの里 特別養護 老人ホーム	1	1月21日	入所者	居室でポータブルトイレを使用後にコールで職員を呼んだが、ぞんざいな扱いを受けた。拒絶するような配慮の無い言葉遣いをされて悲しく辛い思いをした。 日ごろの挨拶やケアにも不満がある。	苦情申し出ご本人の思いをよく聞き謝罪した。また、現場のリーダーに実情を確認し、対応した。職員に苦情内容と要望を伝えて、施設長立会いの下、ご本人に謝罪して、改善のポイントを共有した。 なお、第三者委員への報告と話し合いへの立会いは拒否された。	柴田
すこやかの里 ケアハウス	1	10月20日	入居者	秋の文化祭で家族が来るので、歩行器3台で居室が混雑するので非常口にちょっとだけ置かせてもらおうとしたことを注意された。「少しの間なら良い」となぜ言えないのか?用途に分けて3台の歩行器を使っているが「3台は使う必要はないのでは?」と言われた。納得いかない。	個人的な理由で許可できないと伝える。前もって事情を話してもらえば、一時預かることが出来ると伝え納得する。	阪本
すこやかの里 デイサービス 別館 ひなた	1	10月	利用者 家族	背中にかゆみがあり、ご家族から入浴後に軟膏をつけてほしいと依頼があり塗布していたが、軟膏が入っておらずつかない日が続く。その後ショートに行くため、軟膏を戻してほしいとの事でしたが、軟膏が自宅にも見当たらない。家族は施設に置いてあると思っていた。	他の利用者の方に間違っ入っていないか確認をし、なかった為、購入してお返し謝罪に伺いました。	石川
すこやかの里 ホームヘルプ センター	1	9月12日 上期分 報告漏れ	利用者 家族	利用者家族(次女)から、訪問になっているのに、ヘルパーが来ないと連絡ある。	すぐに連絡し訪問抜けてしまった事を謝罪する。翌日の訪問でも良いか伺い了解して頂き翌日訪問し支援を行う。	野木
	2	3月14日	利用者の夫	実習生を同行訪問させて頂きたいと電話で伺うと、「妻はパーキンソン病なので、緊張すると体が動かなくなる。出来れば、学生さんの実習は今回のみにして欲しい。」との事だった。	迷惑をかけてしまうので同行訪問はしない事となる。 今後、実習生の同行訪問先を選択する際には、同じ利用者に偏らないようにすると共に、利用者の身体的状況などに配慮し訪問先を選定すること、無理に依頼しないことを職員間で確認する。	杵鞭
すこやか ・ラコパ	1	1月6日	利用者	連絡帳にコメントをかけたにも返答が無い。	第三者委員 加藤様より本部に電話にて報告がある。申し出人に関しては匿名を希望されたが、内容から個人が特定された為、事実確認をした。 利用者ご家族との連絡ノートの内容確認をしたところ、生活相談員からのコメントを記入している日もあったが、返答の必要が無いと判断した場合、確認の印鑑を押すだけで済ませていたこともあった。今後は、必要に応じてフロアでの様子等のコメントを必ず書き添えるように努めることを生活相談員全員に周知した。	山内
南沢又 デイサービス	1	1月7日	利用者の妻	12月24日夫が帰宅後腰の痛みを訴えて、入浴時に職員が転んで上に乗って来たという話をしたため12月25日に電話をしたところ、「そんなことは無かった」突っぱねられた。夫が嘘をついていると職員は思っているようだ。不快な思いし、説明と謝罪、誠実な対応をお願いしたい。この件は、福島市の長寿福祉課より1月7日連絡がきて判明する。	当日の様子については説明済みではあったが、再度職員に聞き取りを行ない明確にする。そういった事実は確認できなかった。 家族に連絡を入れて電話での対応について謝罪し、状況説明も合わせて行い納得して頂く。 福島市長寿福祉課・地域包括センターへも結果について報告する。	石川 菅野
	2	1月18日	利用者 利用者の妻	個別機能訓練Ⅱの加算の説明が不十分であり、実施内容も納得がいけないとの電話があり、何度も本人に説明をさせて頂いた経緯も含め話をする。 ケアマネを含めて担当者会議を行う予定だったが、すこやか福祉会第三者委員 神野様に苦情申し立てがあった。	担当者会議を行い、本人・妻へ個別機能訓練についての説明を行い、納得して頂く。個別機能訓練Ⅱは全員対象ではなく、内容も個別機能訓練計画に基づくものである旨説明する。 納得の上で、今後の個別機能訓練Ⅱは実施しないことになった。	石川