

平成28年度 社会福祉法人すこやか福祉会 苦情一覧

(平成28年4月1日～平成29年3月31日)

事業所	発生日	申出人	内容	対応と対策	担当者
おきたか 居宅	6月21日	本人	ショートステイの料金に納得がいけない。説明を受けた料金と違う。料金に見合ったサービスではない。	<p>昨年、負担限度額認定の対象者だった。今年度も申請をし認定を受けていたと思い、減額された料金を提示した。(実際は申請をせず、認定を受けていなかった。)</p> <p>ショートステイの事業所でも認定証原本の確認をせず減額された金額での説明を行った。</p> <p>居宅とサービス提供事業所どちらにも非があることを説明し謝罪を行った。2つの事業所でオーバー分を折半することを説明した。</p> <p>改めて今後必ず各種保険証、認定証の原本確認を行うこととした。</p>	小河
すこやか 居宅	7月1日	知人 (代理人)	<p>ここ1年間、すこやか居宅、デイサービス、家族間の連携がうまくいっていない。</p> <p>デイはデイ、ケアマネはケアマネと、それぞれ話し合ってきたので、一堂に集まって話し合いたい。</p>	<p>7月2日 15:30に知人の方に来てもらい、すこやか居宅 管理者、担当ケアマネ、デイサービスの職員と話し合いの場を設け、この一年間の動きについて確認する。</p> <p>今後について、知人の方へケアマネ変更も含め提案したところ、後日ケアマネ変更の希望あり、ケアマネ変更となる。</p> <p>問題として上がったのは、対応の遅さ。ご家族とすればその都度相談事に対して敏速に対応してもらいたかったが担当ケアマネは対応していなかった。毎月の訪問時に対応していた。</p> <p>今後は、その都度速やかに対応することとする。</p>	菊地
すこやかの里 デイサービス	9月26日	家族	<p>①連絡帳について 連絡帳に連絡事項を記載したが確認したかどうか分からない。今回確認のハンコが無く2回ハンコがない。</p> <p>②母の目薬の支援について ケアマネージャーを通じてお願いしたが、帰って来てから母にどうだったか確認すると『今、お客さんが来てダメと言われた。出来ないと言われた…』と言っているが、頼んだ事をやってくれないのは、どういう事なのか。</p> <p>言った事頼んだ事をやってくれないのは、出来る人が居なかったのか、出来なかったのか、出来ないのか、どういう事なのか、9月27日18時半～19時に電話で返事が欲しい。</p>	<p>先に理事長及び介護支援専門員に一報あり苦情の連絡を頂く。</p> <p>①及び②の件について職員に確認を行う。</p> <p>①についてはコメント記載の確認は行ったが、確認印は押していなかった。</p> <p>②については利用者本人に目薬が出来るか確認を行うと『横になれば自分でも出来る』との事だったので、横になれる場所へ案内し、ご自分で3種類の点眼している事を看護師が確認している。また点眼薬と点眼薬の間はおおよそ5分位はあけて点眼していたとの事。</p> <p>状況確認を行った上で、指定の時間帯に電話をする予定だったが9月27日17時過ぎ、ご家族から電話を下された為、状況をお伝えした上で、確認不足だった事を謝罪。</p> <p>職員連絡会で、連絡帳に記載があった場合は相談員だけに限らず、確認した職員が確認印を押す事を周知した。</p>	村上
南沢又 デイサービス	8月27日	家族	<p>平成26年12月26日に機械浴室のベッドから転落事故があったにもかかわらず、介護員の不注意により8月8日に同様の事故を起こした。</p> <p>今後は他の事業所利用するつもりである。前回は、継続して利用することもあり黙認したが、2度も事故が起こったのは、事業所の責めに値し、前回の分も含めて契約書記載のとおり賠償責任を取って欲しいとの訴えがあった。</p>	<p>本人が退院したのを受けて、9月6日に本部事務局長同行にて改めて謝罪に伺い、8月8日の事故に係る費用を支払う。賠償金については、前回の事故の件を含めて法人加入の保険会社と相談することで同意を得る。</p> <p>9月18日、26年の事故の補償を含めた保険の賠償額を提示し、示談手続きと支払いを行った。</p> <p>事故原因究明し事故の再発防止に努める。謝罪と説明を行い、本人・家族に納得のいく対応をしていく。</p>	石川

ヘルパー	2月26日	居宅 ケアマネ	<p>訪看が28日訪問時に「しめ鯖を食べたせいか次の日お腹の調子が悪くなった」と訴えがあった。</p> <p>訪看からケアマネに報告があり、事業所に連絡が入る。</p> <p>訪看から報告受けすぐにケアマネが訪問したが、特に問題ないとの事。</p>	<p>利用者を訪問し体調を確認し、謝罪する。</p> <p>調理支援の利用者を訪問時、解凍されたしめ鯖が準備されてある。出してほしいと希望があり切り分け出した。</p> <p>今後、いつ購入したのか、いつ解凍したのか分からない生ものは提供しない事とする。</p>	野木
ケアハウス	10月21日	苦情解決 第三者委員	<p>入居者からの声で、今日この頃の事でなく、長く勤務して自分が一番分かっていると思って入居者や外部の方にまで威圧的な言動をしているので、改善して欲しい。</p> <p>①気分屋で自分の思いのまま人を動かす職員がいる。“その職員の言葉で入居者が不愉快な思いをしている。「終の棲家」と思い自宅を処分して入居したが、その職員の勤務日にまた嫌な思いをさせられるかと思うと不安だ”と入居者が悩んでいる。</p> <p>②マロニエの会がボランティアに入った時も気分がムラがあり、不愉快な思いをすることがある。</p>	<p>①優しく接して欲しいと入居者からの言葉があった。</p> <p>②マロニエの会員さんより、どうしたの?私たちが悪い事でもしたの?と聞かれた。</p> <p>面談を通して本人へ指導し、入居者が安心して過ごせるように、外部者にも不愉快な思いを掛けないように、法人職員がケアハウス内の業務に入っても気持ち良く仕事ができる様に気分がムラが無い様に気を付けるように指導する。</p>	舟山
ケアハウス	11月14日	居宅 ケアマネ	<p>モニタリング時に担当している入居者のSさんから、ケアハウスの職員が威圧的な言動をしている。ある職員に声を掛けられると後になって、嫌な思いのみが残ってしまう。何気ない言葉がいつまでも気になって仕方がないので、声を掛けないで欲しいとの事だった。</p>	<p>Sさんと職員の言葉のやり取りを見ていると、ボンボンと言葉をやり取りしているのだが、威圧的で後で悲観的になってしまうと言うのはピンと来ないが、今後、職員が威圧的にならない様に配慮し、本人が嫌がっているので、強い言葉で驚いたり委縮しないように安心して過ごせるような体制を取ると伝える。</p> <p>職員には担当だになるべく関わりを持たず、協力体制を取り他職員が対応することにした。</p>	舟山
北信デイ	12月26日	利用者家族	<p>帰宅後ズボンにチョコレートの様なものがベトリ付いていた。なぜ気づいていたのに交換もせず、家族への申し送りさえないのか不信感しかないとの電話が入る。</p>	<p>電話で管理者が謝罪し、状況確認した上で訪問して再度管理者から謝罪を行う。</p> <p>おやつの代替食の黒ゴマプリンをエプロンせずに自力摂取しており、その際に車イスへ落ちていて、気づかずにオムツ交換後その上に座ってしまったと考えられる。</p> <p>今後はおやつの際にもエプロン着用を徹底する。</p>	佐藤(美)
ケアハウス	3月22日	入居申請者 (次女)	<p>5・6年前に母の入居申し込みをしたがまだ入居の順番が来ないのはどういう事か?</p> <p>自分はキャンセルと言っていない事、東京の長男に入居案内の電話があり、連絡を貰った長男はさっぱり分からなかった。</p> <p>今は入らないが後に廻して欲しいと言ったはずで、現在母は要介護5になっている。福祉会の職員からケアハウスが空いていると情報を掴んでいる。</p> <p>とっくに順番が来て良いのだがどうなっているのか?</p>	<p>調査すると、H26・1・15に申込受付。H26・6・9、次女に入居確認時、今直ぐ入れない為キャンセルの処理をしていた。(後に回して欲しい話はなかった)</p> <p>その後H28・2月に次女より復活したいと電話があったが順番にはなっていないと伝える。</p> <p>また、長男が第一身元保証人だった為、入居確認時、次女ではなく長男に連絡を取ってしまった事の謝罪をする。</p> <p>待機順により入居判定会で検討するが現在要介護5になられているのでケアハウス入居は厳しいと伝えたと、分かったが上司に今迄の事を伝えて欲しいとの事だったので事務局長に報告する。</p>	舟山