

平成27年度 苦情(要望)・対応

(注意) 苦情及びサービス要望等の解決結果については、個人情報に配慮し記入しています。

(特養)

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
5月29日	御家族様	口腔内の汚れの指摘と施設での口腔ケア方法について指摘あり。	検査再開を防止し	・義歯洗浄剤に日付を記入し実施漏れがないようにする。 ・実施者は毎就寝時の臥床介助を行う際、その後義歯のブラッシングと義歯洗浄を行う。

(特養)

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
8月12日	御家族様	利用者様の状態変化があった際に ①受診の必要性は誰が判断しているのか？ 受診の判断が遅れたのはどうしてか？ ②積極的な治療を望んでいるのに対して病院から受入れ困難と言われた。 ③職員の見え方について御家族様の想いに沿って説明すべきではないか？	発会防議止を策を催し再	①受診の必要性は看護師主体とする職員が感じた場合であり、委託医に連絡が取れない場合や相談員不在時は現場職員判断にて病院受診調整を行う。 ②入所オリエンテーション時に御家族様又は本人様の医療対応についての聞き取りを行っていたが、施設生活を続けていく上で本人様又は御家族様の想いも変化していく為、治療に対しての意向を書面化し、職員間で共有しその都度確認するようにし受診する際、確認できるようにする。 ③親族様の急変時の為、御家族様も精神的に不安定であり職員もその想いを理解し御家族様の想いに沿って説明する。

(特養)

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
9月4日	御家族様	多床室の同室者の方が同室の居室スペースに入り、窓を開ける行為や床頭台の中の衣類を動かす行為があると指摘される。	検査再開を防止し	①居室訪問を増やすことにより、居住環境の変化を観察する。 ②状態変化については面会時に介護員より説明し、実際に見学して頂き、現状を理解して頂く。 ③床頭台の整理を行う際、他者の物品があればその都度返却する。

(特養)

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
1月13日	御家族様	新しい義歯を作成中の際に ①進行状況はどうなっているのか？いつまでかかるのか？ ②服の汚れ(食べこぼし)が目立つ。	検査再開を防止し	①新しい義歯の作成の進行状況について、御家族様へ説明不足であったことを説明する。時間がかかる理由として歯科医師が週に1回の訪問である事、新しい義歯作成後も調整していく必要がある事説明し希望があれば、他歯科受診も可能であること説明する。 ②衣類の汚れについて、一般常識の部分と援助技術にマンネリ化があり当該フロアだけでなく施設全体として振り返り・見直す。

(特養)

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
2月21日	御家族様	体調不良が続き入浴出来ず身体の内出血の確認が行えず、家族様より内出血の発見が遅れたのはなぜか？と指摘あり。	検査再開を防止し	本来であれば入浴時又は着衣交換する際に身体観察を行うはずだが体調不良により入浴中止が続き身体観察が出来ず発見が遅れた事。そして本来であれば、入浴を中止された場合は、着衣交換するはずであるが実施出来ていなかった事を報告する。 ・体調不良にて入浴できなかった場合は本人様の体調をみて着衣交換を行う。 ・当日着衣交換が出来なかった場合は夜勤者へ申し送り翌日勤者へ申し送る

(ケアハウス)

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
9月9日	退居者様	ケアハウス利用料のことで納得できないと、退居者様から県へ申し出があり、県からの照会があった。	検査再開を防止し	退居者様は精神疾患に伴う被害妄想があり、特に金銭に関して被害的に取られる傾向にあった。入居前の事前面接時、契約の際の重要事項説明時に御家族様同席のもと懇切丁寧に説明しており、当初は退居者様も十分納得されていた。 当該事実を県に説明し、求めに応じて請求事実関係の挙証資料を提出し、特に問題ないとの回答を得た。退居者様への対応としては、電話連絡を行い再度説明をさせていただき事実と被害妄想を混同しておられ理解を得られなかった。御家族様に連絡の上で今後の対応を協議。御家族様より十分な説明を受けており納得していることだが、退居者様の現在の精神状態から理解するのは困難なので今後の対応は望まない旨の申し出があった。

(ケアハウス)

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
5月10日	入居者様・御家族様	入居者間トラブルが発生。 他の入居者様と書籍を貸した返したから口論に発展、職員が仲裁に介入する。 どちらかの勘違いということも考えられるため、念のため双方がもう一度居室内を探していただくよう促すも『私は絶対に返してもらってない!』と興奮しながら強く拒否される。 後日、担当ケアマネジャー訪室時に職員の一連の対応への不満を訴えられる。	会議再開を防止し再発防止策を検討	当該事実数日前より小さなトラブルや転倒等が重なって起きており、入居者様の精神状態はかなり不安定な状況であった。 このトラブルに介入した際に、職員があくまでトラブルの解決、喧嘩の仲裁との中立的立場であったため、双方の想いの受容や非審判的態度に欠けていたことにより、解ってもらえないという満たされない想いに繋がったことが原因と考える。 御家族様からも、ケアマネジャーを通じて職員への対応に行き過ぎがあると感じることがあるので、家庭的な親しい関係は感謝しているがある程度の線引きはしてほしいとの御意見をいただく。 5/16にサービス担当者会議を開催し、問題点の抽出と今後の対応について協議をおこない、今回の職員に対する不満は受容不足と審判的態度から蓄積されていた想いが爆発的に溢れたとの結論に至る。 ケアハウスでは以前、想いの傾聴に重点を置いた対応を行っていたが、入居者間トラブルがあった際のその対応方法は中立性に欠けていたため、不公平感や職員に対する不信感に繋がったという経緯があったことにより、中立性を重視する対応に重きをおいていた。 今後は担当ケアマネジャー等関係者と連携しながら、公平中立と個々の想いの傾聴のバランスを保てるような対応を図ることとする。 また、第三者の立場の介入により傾聴の充実や問題解決方法の多様化等の仕組みづくりを検討する。

(グループホーム)

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
3月10日	入居者様	入居者様がグループホーム事務所へ入ってこられ、涙を流しながら、職員に対して以下の内容を話される。「職員の声掛けが命令口調になっている」・「入居者様と職員の間隔の違いを、理解できていない」という旨を訴えられる。	防衛会議再開を策を催し	3/11臨時ユニット会議 ・ 3/14グループホーム定例会議開催 ①言葉遣い、言い回し、声の大きさ、声の抑揚について、再度向きまえ、改善を図るように周知実施。 ②本人様の想いを知らうとする職員が少ないため、職員から声を掛けるなどのコミュニケーションを図り、その時々想いに応じた支援を行う。

(在宅)

日時	申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
2月28日	御家族様	訪問入浴終了後、御家族様より電話あり。「額右側に赤い擦り傷がある。そのような事があった場合入浴終了時に報告、謝罪するべきではないのか」とのこと。	防衛会議再開を策を催し	介護技術の見直し研修を行い再発防止に努める。 研修内容として再度入浴の流れ又は目的を職員間で統一し御利用者様が安心・安全に入浴して頂くよう心がけます。今回ご指摘いただいた全身状態の観察・介護技術について、再度確認し皮膚の弱い御利用者様への、今までの上記の気配り、介助を考え観察・報告・記録・保存(全身の状態・皮膚の状態・気分や意欲の状態)を行う。