

平成28年度 社会福祉法人やすらぎ会 苦情・要望・ご意見一覧

尚、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。

(特別養護老人ホーム 合計5件)

申出日	平成28年7月6日	申出人	ご家族様
申出概要		会議を開催し、検討・決定した再発防止策	
<p>①嚥下状態の低下により水分提供時にトロミ剤を使用しているが、コップの底にトロミ剤が溜まっている。ストローにもトロミ剤が詰まっている。</p> <p>②居室の床が汚れている。</p> <p>③ベッドから離床後ベッド脇のセンサーマットが出しっぱなしで見苦しい。</p> <p>④車椅子後ろのポケットに時期外れの衣類が入っている。</p>		<p>①コップに水滴が付いている状態でトロミ剤を入れたため、固まってしまう、ストローで吸う際に詰まった可能性がある。そのため、今後はコップに飲み物を入れてからトロミ剤を入れ混ぜるようになる。</p> <p>②職員個々がゴミが落ちていけば拾い、汚れていけば拭く等日頃から気づいたときに対応する。掃除機・濡れモップ掛けは昼食前・夕食前の空いている時間帯に実施し新たにモップを購入し手軽に掃除できるようにする。</p> <p>③今まで離床後センサーマットの位置を統一していなかった為、離床後はセンサーマットはベッド下へ収納する。</p> <p>④車椅子後ろのポケットには基本的に衣類は入れない。</p>	

申出日	平成28年10月14日	申出人	ご家族様
申出概要		会議にて検討・決定した再発防止策	
<p>ご利用者様の腰痛時の対応についてご指摘あり以前より腰痛の訴えが時折あり、主治医より頓服の痛み止めを処方されており緊急性が無いと介護員・看護師だけで判断し他部署(相談員・施設介護支援専門員)には報告しなかった。しかし今回の腰痛の訴えはいつもより強く、受診したところ腰椎2番の圧迫骨折の診断を受けた。ご利用者様は職員に放っておかれたと思われご家族様が面会時にご利用者様の思いを聞き職員へ訴えられる。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ご利用者様の性格から周りに気を遣われ我慢もされたと推測する。加えてご利用者様の身体状況の説明をする際にご利用者様が十分理解していることを確認し同意して頂き、さらにはご利用者様が何を望んでいるのかを知る必要がある。 ご利用者様層は自身の訴えを発信できない又は、できにくい方々であることを十分理解し、ご利用者様の思い・訴えをくみ取り現場職員だけではなく相談員や施設介護支援専門員へ報告・共有しご利用者様と関わる全ての職種間で判断する。 	

申出日	平成28年11月13日	申出人	ご利用者様
申出概要		会議にて検討・決定した再発防止策	
<p>ご利用者様より職員へ対して「ナースコールを押す際に回数制限がありますか?」との問いかけがあった。内容を伺うと、職員より何度もナースコールを鳴らされることについて注意を受けたとのこと。</p> <p>*ご利用者様はパーキンソン病の持病を持っておられ自身で身の回りの事が困難であり介助を希望される。職員へ聞き取りを行い、訴えがあった際は他ご利用者様の対応や業務に追われ、ご利用者様に対して強い口調になってしまったとのこと。(ご利用者様の訴えとしては、体位変換・ベッドのギャッチアップ・義歯の調整・電気を点けてほしい・発熱はないか・カーテンの開閉・手が動きにくい等がある)</p>		<ul style="list-style-type: none"> 言葉遣い一つで相手の受け止め方は変わるため丁寧な言葉遣いをして専門職の自覚を持つ。専門職として当たり前事が出来ていないことを重く受け止めチームとして業務に当たり意識を高く持つようになる。 ナースコールが多いご利用者様については一人では対応せず、他職員とも連携し包括的に対応する。 業務に追われることだけを重視するのではなく、ご利用者様一人一人に対して真摯に対応する。 	

申出日	平成29年2月6日	申出人	ご利用者様・ご家族様
申出概要		会議にて検討・決定した再発防止策	
<p>ご利用者様より「昨晚ベッドから起きようとしたところ職員に両頬を3回ほど叩かれ布団の上に転がされた。起床後もホールで同席のご利用者様と職員から叩かれた。なんでいじめられるんやろ」と話さる。</p> <p>*夜勤職員へ聞き取りを行い、起床時ナースコールを頻回で使用され、トイレを利用されたい訴えがあった。同室御利用者様がトイレ使用中であった為、臥床しお待ち頂くよう促した。その際ベッド上、端座位から臥床して頂く際、余裕がない時間帯であり介助については若干荒くなってしまったとのこと。ホールでの出来事は聞き取りを行うもご利用者様からの訴えのような事実はなかった。ご利用者様へ介助方法について不快な思いをさせてしまった事を謝罪する。ご家族様へも連絡し謝罪する。(しかし、結果その場で納得された様子であったが後日再度苦情申し立てあり)</p>		<ul style="list-style-type: none"> ご利用者様への介助方法が荒くなり実際には叩くという行為はなかったが、相手に誤解を招くことになった。業務に追われてしまい、言葉遣いや援助方法に誤りがあり業務が過密になる時間帯がある為、他職員と協力し業務にあたる。 職員の言葉遣い・対応次第でご利用者様・ご家族様の受け止め方が変わり、職員又は施設に対しての不信感を抱かれるため、職員同士が注意・指摘しあう。 ご利用者様は認知症をお持ちで時折被害妄想もあり、他者から疎外感をもっておられるため職員がご利用者様と他者との間に入り孤立感をなくす。 	

申出日	平成29年3月18日	申出人	ご利用者様
申出概要		会議にて検討・決定した再発防止策	
<p>ご利用者様より新しく入職した看護師に対してご意見いただく</p> <p>①浣腸の方法が他の看護師と違う（まだ名前も知らない看護師に実施された事により不信感を持たれる）</p> <p>②嘱託医の往診時、いつもであれば往診終了後寝看護師が寝具を整えてくれるが新しい看護師は布団を掛けてくれなかった。</p>		<p>①ご利用者様と新しく入職した看護師との信頼関係が構築出来ていないままご利用者様に対して援助してしまい不信感を持たれた、ご利用者様と顔馴染みになれるまで自己紹介・援助内容をしっかりと伝えることでご利用者様との信頼関係を構築し、安心感へと繋げていく。</p> <p>②入職間もないため業務に慣れていない部分があり、優先順位（寝具を整える行為・医師への状態報告）を間違えてしまった。指導職員は業務を教えるだけではなくフォローできる体制を整える。</p>	

(ケアハウス) 合計1件

申出日	平成28年5月17日	申出人	入居者様
申出概要		会議にて検討・決定した再発防止策	
<p>ご本人様の居室にて入居者間トラブルの訴えを傾聴している中で、特定の職員に対する苦情あり。</p> <p>①朝食後すぐに掃除の邪魔になるから早く退くように急かされる。</p> <p>②おすそ分けであげた際に入れてあった容器をデイサービス利用中でご本人様の不在時に合鍵で開錠し居室内に立ち入り返却してあった。</p>		<p>ご本人様の訴えについて、当該職員に事実関係の確認をする。</p> <p>①について、急かしたことは一度もなく、常日頃からゆっくりしていただくような声掛けをおこなっている。</p> <p>②について、そのような事実はなく、また、ご本人様の不在時に合鍵で開錠して立ち入ったケースは他も含め皆無である。</p> <p>*居室内立ち入りのルールが存在しており、それに基づいて対応している。</p> <p>*話し合いの中で、ご本人様がそのように感じ取ったのは日常の職員の言葉遣いや態度に至らぬ点があったのではないかと結論に至る。</p> <p>ご本人様は話を聞いてほしいという想いが特に強いため、今後は時間をかけて傾聴し、業務上すぐに対応できない時でも時間を作りご本人様の想いに寄り添えるよう努めていく。</p>	

(グループホーム) 合計1件

申出日	平成28年4月20日	申出人	ご家族様
申出概要		会議にて検討・決定した再発防止策	
<p>グループホーム職員の対応について、4月5日、ご家族様にて掲示物を持参された際、職員よりラミネート実施後に掲示させて頂くことを提案し、掲示物をお預かりする。法人所有のラミネートシートのサイズが合わず、実施できないことが判明したものの、ご家族様への報告ができていなかった。また、ご家族様とのやりとりに関して、職員間での共有が不足していた。4月20日のご家族様面会時、ラミネート未実施であることを報告させて頂く。ご家族様より、「ラミネートを実施できると聞いたが、これまでの面会時に掲示がされていなかった。」とのご意見を頂くとともに、未実施・未報告であったことに関してご指摘を頂く。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ご家族様とのやりとりについては、明確に記録に残すとともに、周知実施。 特に、提案したことについては即座に対応を行うとともに、ご家族様へも速やかに報告を行う。 申し送りノートのみだけでなく、ご家族様への連絡・報告が必要な事柄を記載する用紙を作成。それらを活用しながら、面会時に速やかにご家族様へ伝達を行う体制を講じる。 	

(在宅関連事業) 合計2件

申出日	平成29年2月28日	申出人	ご利用者様宅隣人
申出概要		会議にて検討・決定した再発防止策	
<p>ご利用者様宅にて担当者会議開催の為訪問中隣人より「やすらぎ園と書いた車が邪魔で車が出せない。早く移動して欲しい。警察にも通報した」とグループホームむつみあいへ電話が入る。その後天理警察からもグループホームむつみあいへ電話があり「住民から通報があったのですぐに車輛を移動してください」との事。連絡を受けた職員（当該車両を使用していた在宅関連事業の職員）は、車輛の移動を行い、隣人への謝罪を行った。</p>		<p>担当者会議の開催で、他事業所の車をご利用者様宅に来ることが考えられた為、ご家族が指定された自宅以外の場所に車を駐車したが、今回のように近隣の方がどのように思われるかを考え、自宅以外の場所に駐車する際にはご家族の了承だけでなく近隣の方への声かけや配慮を行う必要がある。又、長時間駐車する際には連絡先を表示する等の配慮も検討する。</p>	

申出日	平成29年3月25日	申出人	担当介護支援専門員
申出概要		会議にて検討・決定した再発防止策	
<p>訪問入浴のご利用者様より「入浴の際に歯磨きをしてもらったが、強く擦られて出血した。今までヘルパーさんにしてもらっても血が出る事はなかった。事業所に電話をして文句を言おうと思っている」と担当介護支援専門員に伝えられ、ケアマネより在宅事業所に連絡が入る。連絡を受け、ご自宅を訪問し謝罪。今後は看護師が歯磨きを行なうことを説明し納得して頂く。</p>		<p>看護師がご利用者様の歯磨きを行う予定であったが、当日時間に追われているからとケアワーカーが歯磨きを行った事がいけなかったと反省。今後は看護師が口腔内の状態を観察しながら歯茎を傷つけないように行う。</p>	