

社会福祉法人大樹会

平成29年度 苦情受付状況

① 平成29年度 苦情受付件数		6件
② 苦情申出人		
特別養護老人ホーム	利用者本人様	0件
	家族様	2件
短期入所生活介護	利用者様	0件
	家族様	2件
通所介護	利用者様	1名
	家族様	0件
居宅介護支援	利用者様	0件
	家族様	1件
その他		0件
③ 第3者委員会への報告・助言・立ち合い希望	要	0件
	不要	6件
④ 苦情分類		
介護サービスに関する事項		3件
職員の対応		1件
その他		2件
⑤ 第3者委員会の開催	苦情状況等報告	6件

平成29年度 苦情解決状況（特別養護老人ホーム西神の里）

	受付年月日	平成29年4月19日	発生年月日	平成29年4月9日
	受付事業者	特別養護老人ホーム	受付担当者	竹本
	苦情申出者：	A 様	(利用者との関係)	長男妻様
	利用者氏名：	B 様		
	苦情内容			
①	<p>特養入所中である B 様に長男様が面会に行っているみたい。なぜ会せたのですか？事情があつて会わないようにしており、以前の施設では会わせないように面会者はチェックしてた。日曜日には事務所に誰もいないみたいですがチェックはしないのですか？</p>			
	対応状況			
	<p>以前に長男様とお話しした際には「自分で車に乗れないし、自分が介護を受けているのでそっちには行けない」とお話しされていたことを説明し、面会者のチェックはできていないことを謝罪しています。面会者の制限については職員への申し送りを行うこととしています。</p>			

	受付年月日	平成29年4月14日	発生年月日	平成29年4月10日
	受付事業者	通所介護	受付担当者	橋本
	苦情申出者：	C 様	(利用者との関係)	本人様
	利用者氏名：	C 様		
	苦情内容			
②	<p>通所介護利用中に外出していた際、しんどいので車椅子に乗せて欲しいと職員に言ったが「そんなこと言わずに頑張りましょう」と言われた。すぐに別の職員が車椅子を用意してくれたから車椅子に乗れた。車椅子に乗っていた時に溝ギリギリを通るので誰が押しているのか見ると通所介護利用者が押していた。とても怖い思いをした。</p>			
	対応状況			
	<p>対応の不手際を謝罪しています。参加していた全職員に事情を確認し、会話については他利用者様との会話であること。利用者様が C 様の車椅子を押していたのは職員が依頼していたことで他職員は気が付かなかったことを確認しています。C 様に謝罪し、今後はこのようなことがないように徹底することを伝えた。</p>			

受付年月日	平成29年8月9日	発生年月日	平成29年8月9日
受付事業者	事務所	受付担当者	星野
苦情申出者：	D 様	(利用者との関係)	三女様
利用者氏名：	E 様		
苦情内容			
③	<p>通所介護が終わる時間は17時のはずなのに15時に帰ってきている。トイレも一人で行けないのにこの暑い中2時間も一人でいるなんてどうということ？通所介護に確認すると予定がそうっており、8月中の利用もそうになっている。そんな時間をお願いしていない。ケアマネジャーと通所介護を信用し任せているのに。</p>		
対応状況			
<p>家族様の都合を聞き取っているにも関わらずに提供表の変更を忘れてしまい、そのまま通所介護事業所へ提供表を送信していたことが判明し、謝罪しています。すぐに訂正した提供表を事業所に送信し、今後はこのようなことがないようにしっかりと確認してから予定作成していくことを約束し、防止策を講じることとしています。また、通所介護事業所に送迎時に家族様が不在であれば当施設に連絡いただくように依頼しています。</p>			

受付年月日	平成29年11月13日	発生年月日	平成29年11月13日
受付事業者	短期入所生活介護	受付担当者	安藤
苦情申出者：	F 様	(利用者との関係)	長女様
利用者氏名：	G 様		
苦情内容			
④	<p>G様担当ケアマネジャー氏より連絡あり。昨日、G様長女様からショートステイ利用後に着替えをしていた際に右胸に小さい打撲痕があり、本人様より「若い女性職員になにしとんと叩かれ痛かった」と話しがあつたそうです。11月11日の主治医の診察で鼻の下にも打撲痕がありますねと話しがあつたそうです。9月15日のショートステイ利用後にも左胸に打撲痕があり、相談員に伝えて事実確認し、報告受けていましたが今回も本人様より話があつたので事実確認して欲しいと要望がありましたのでお願いします。</p>		
対応状況			
<p>ショートステイ担当介護員に確認すると10月16日入浴時に少し打ち身があつたことは確認しています。9月17日に相談員より打撲痕のことを聞かれた時のことかと思つていたとのこと。鼻の下に関しては利用時に腫れていることもなかつた。もう1名の担当介護員に確認すると11月9日の入浴時に打撲痕はわかりませんでした。鼻の下についてもわかりません。ケアマネジャーに事実確認し、職員が叩いたり事故の報告もないことを報告し、今後は少しでも異変があれば家族様、ケアマネジャーに報告するとし、謝罪しています。</p>			

	受付年月日	平成29年12月15日	発生年月日	平成29年12月15日	
	受付事業者	特別養護老人ホーム		受付担当者	竹本
	苦情申出者：	H	様	(利用者との関係)	夫様
	利用者氏名：	I	様		
	苦情内容				
⑤		面会時に本人が使用している車椅子に座ろうとしたら車椅子上にある座布団が濡れており、座布団の下には食物残渣物の汚染があつて座れなかった。			
	対応状況				
		家族様に謝罪しています。汚染物から昼食時の食べこぼしであると考えられ、移乗介助した職員に状況確認を行うとズボンの汚染は気が付き、更衣介助したが車椅子の汚染にはまったく気が付かなかったとのこと。家族様には今後はこのようなことが無いように注意していきますと謝罪しています。			

	受付年月日	平成30年3月26日	発生年月日	平成30年3月26日	
	受付事業者	短期入所生活介護		受付担当者	竹田
	苦情申出者：	J	様	(利用者との関係)	奥様
	利用者氏名：	K	様		
	苦情内容				
⑥		ショートステイ利用中に面会に行くとベッドのシーツが湿っていた。そのシーツの上からラバーシーツがされており、ラバーシーツをめくると失禁の跡がついていた。いつもその上に寝かされているのか？以前にも同じようなことがあったけど日常的にこんなことがあるのか？			
	対応状況				
		家族様に謝罪しています。確認すると当日早朝に失禁があり、衣類とシーツ汚染があり、衣服の更衣をしている際に本人様が立腹され、シーツ交換が難しい状況となりラバーシーツのみ施行し、他の職員への引き継ぎができていなかった。今後はそのようなことがないように排泄ケアの見直し、汚染があればすぐに交換することを徹底しますと謝罪しています。			