

令和4年度苦情解決報告会資料 (施設介護課)

NO	受付日	苦情の内容	対象事業所	調査結果	原因判断	改善内容
1	令和4年10月5日	<p>申出人：利用者の妻</p> <p>ショート担当相談員へ、奥様よりお話があるとのことで何うと「明日、特養に入所するんですけどショートステイに戻れないでしょうか？」と相談される。詳しく何うと「昨日、受診だったんですが病院に来たお父さん（利用者）を見たとき、衣類は食事で凄く汚れているし、爪は伸び放題、鼻毛も伸びていて、挙句の果てに受診なのにマスクもしてなくて。ショートステイの時はそんなことは一度もなかったのに、入所すると介護の質が落ちてしまうのではないかと不安になってしまって」とのこと。「先日、施設に面会に行った際にPHS（携帯電話）が充電されていなくて面会がよく出来なかった」というご意見もあった。</p>	ねむの丘	<p>①フロアリーダーより奥様へ連絡し、詳細確認をすると胸元に4×5cmぐらいのシミがあったとの事。日頃は、食事の際に食べこぼしがあるためエプロンを着用し、食事以外でも唾液で汚してしまう事があるのでタオルを首元に置いて衣類が汚れないように対応していた。受診前日と当日の勤務職員に聞き取りを行うと、シミについての認識はなく、気に掛けが不十分であり意識できていなかった。</p> <p>②入浴時に爪切りと鼻毛を切る事になっていたが、10月2日の入浴時に実施しておらず伸びたままになっていた。</p> <p>③外出時にはマスクを装着することになっており、現場フロア及び送迎車内に準備もされていた。しかし、当日受診のためにショート担当職員が現場まで迎えに行き、送迎車まで誘導した際に、関わった職員、運転手共にマスクをしていないことに対して気に掛けができなかった。</p> <p>④面会用PHSは使用時以外は常時充電することになっていたが、当日は面会用として使用していたPHSが充電器に正しく接続できていなかった。その為、ガラス越しでの面会の際に途中で電源が切れ通話できなくなり会話が思うようにできなかった。</p>	<p>①衣類に食べこぼし、または唾液によるシミが残っているような衣類のまま受診に送り出してしまった。受診するのに適切な身支度への気に掛けが不足していた。</p> <p>②入浴時の医療処置に時間を取られ、他のご利用者の入浴時間にも影響することもあり、爪切りや鼻毛切りの整容を実施できなかった。そのことを別の職員に依頼することなく、未実施のままにしてしまった。受診前に改めて整容確認する必要があるが不足していた。</p> <p>③マスクに関しては「受診時にはマスクをする」という職員の認識はあったが、送迎車にマスクが常備されているから車内で装着するとの考えがあった。当日は日頃対応している送迎職員とは違う者が急遽運転手として対応したこともあり、外出時に利用者にマスク装着を怠ってしまった。受診に至るまでに複数の職員が関わっているが気に掛け、職員間の連携不足があった。</p> <p>④面会用に使用しているPHSは常時充電されていたが、当日は充電器に正しく接続ができていなかったことで面会途中で電源が切れてしまった。</p>	<p>①日頃から身支度を整えるということが当たり前であることを職員が再認識し、利用者本人、およびご家族の視点に立ち、整容について意識を向け、気付いた時点で対応する。気付いた時点で対応できない場合には、職員間で連携して対応をする。</p> <p>②入浴時に爪切り、鼻毛切りを行うことを原則とし、何らかの理由で未実施となった場合にはその旨を職員間で共有し、当日中に実施する。</p> <p>③外出時は、現場職員がマスクの装着を介助する。また、外出に関わる職員が必ず装着確認をする。</p> <p>④夜勤者が早番者への引き継ぎを行う際に面会用のPHSの充電が問題なく行えているか、確認をする。</p> <p>※外出する際に身なりを気に掛けるのは、誰でも共通した事柄である。日常の身支度を整えるのは当たり前であり、外出前にもより一層の気配りを行うことで気持ち良く出掛けていただけるとの関わりを行い、利用者本位の支援を提供する。</p>

令和4年度苦情解決報告会資料(在宅介護課)

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果	原因判断	改善内容
1	令和4年7月20日	<p>申し出人：本人</p> <p>視覚障害高齢者の同行援護契約について、本人から早期対応を望んでいるが直ぐに対応してくれないので通院や買い物ができない。早く契約して欲しいと苦情の連絡を受ける。</p>	包括職員	地域包括	<p>障害サービス相談事業所、同行援護事業所、地域包括が連携して本人の同行援護サービス導入を検討していたが、事業所選定に時間が掛かかってしまい本人が機嫌を損ねてしまった。</p>	<p>①直ぐに対応できる同行援護事業所が市内になく、調整に時間がかかってしまった。</p> <p>②家族の希望で同性の男性職員希望であったため直ぐに選定できなかった。</p> <p>③本人に経過を説明しながら進めていたが、選定に時間がかかり機嫌を損ねてしまった。</p> <p>④本人は宅電しかなく自宅にいることが少ないことで連絡しても不在で繋がらないことがあった。</p>	<p>以下の内容について改善を図った。</p> <p>①②③関係事業所と連携を図り、時間がかかるようであれば、その都度本人に伝える。</p> <p>④本人が在宅する時間、早朝や夕方等、複数回訪問する機会を設ける。</p>