

平成28年度 相談苦情受付状況

皆様から貴重な意見をいただきました。今後のサービス提供に活かしていきます。

事業(サービス)の種類	件数	主な内容	要因と改善策
訪 問 介 護	5件	利用者から「本人が昔から気にしている身体のことをヘルパーに何回も言われたことが嫌だった」「Aヘルパーが今度来たらお風呂には入らない。」と話があった。家族は「ヘルパーには良くしてもらっているのに、こちらのわがままで申し訳ないが、本人も頑固なところがあって、ヘルパーに嫌な思いをさせていると思うので、訪問してもらわない方が良くかもしれません。」と話があった。	会話の話題に困り、身体のことを話題にしてしまいました。利用者の状態・気持ち等を理解した上で援助を行うとともに、言動も気を付けるように徹底しました。
		常に道路に面した窓の鍵を開けておくことにしているが、ヘルパーが訪問した際に鍵をかけて退出した。そのため、翌日の新聞が届かなかった。退出の際は鍵をかけていないことを確認してほしい。Aヘルパーにずっと来てほしい。常に1人のヘルパーに訪問してほしい。	苦情を言えばAヘルパーが来ると思ったそうです。退出の際に鍵をかけていないことを確認するように徹底しました。 チーム内で情報共有していくことでスムーズな支援を行い、利用者の気持ちを受容しながら、複数のヘルパーが訪問することについて、了解していただけるように努めました。
		外出介助（買い物）の援助中、（ヘルパー2人）近所の方々に聞こえるくらい大きな声で話をされ、とても恥ずかしい思いをした。家の中でもヘルパーが隣に聞こえるくらい大きな声で話をしていた。買い物は1人でできるので、ヘルパーはしばらく必要ない。	利用者のプライドや羞恥心に気を配り、言葉の選択にも十分に注意を払い、援助を行うように徹底しました。
		「夕方に訪問したヘルパーが、排尿がなかったと言って、おむつ交換を行わずに帰って行った。こんな援助でお金を取るのか。」とケアマネジャーに電話がありました。夕方は、紙パンツからからおむつに交換してほしい。おむつ交換する時は陰部・臀部の洗浄と清拭を行い、片付けもしてほしい。	ヘルパー訪問時、排尿がなかったため、陰部洗浄と清拭を行い、夜用おむつに交換しました。援助が早く終わった為、夫は何もせず帰ったと誤解されたようです。利用者が家族に排泄介助を受けている姿を見せたくないという思いがあり、締め切った部屋で援助を行い、誤解を与えてしまいました。退室時は家族にあいさつだけでなく、しっかり様子を伝えるように徹底しました。
		援助内容が決まっているのに「次は何をしましょうか」と指示を聞いてくるのでどうなっているのか。来客があると仕事をしないで来客と話をし、時間がくると仕事が途中で帰っていく。1時間の訪問時間を過ぎてても平気で滞在している。次の訪問があると言っているのに話を私の方が心配になる。援助内容の一部なのにベットメイキングをしてもらえない。決まっている仕事は聞かなくてもしっかり行ってほしい。私に気を遣わせてほしくない。	決まった援助内容に基づき行っており、来客中でもできる援助をさせていただいています。また、援助が終了して退出しようとしても、利用者から話をされるので訪問時間を過ぎてしまうこともあります。ヘルパー内で援助内容の再度確認をすることを伝えました。また、援助が終了したら速やかに退室するようにしました。思い込みが強いこともあるので、その都度適切に対応していくようにしました。
デ イ サ ー ビ ス	1件	外出した際、手すりがない急な階段を職員につかまって上り下りした。その際、職員から「階段上がれるよね。」と言われた。（足が痛くなった。）出掛けるために下剤を飲まなかったから、お腹が張っていた。ソフトクリームを楽しみにしていたのに、職員から「ソフトクリームは食べない方がいい。」と言われた。外見ではわかりにくいですが、自分の病気を理解してほしい。職員の対応を考えてほしい。「階段上がれますか？大丈夫ですか？」と自分の思いや状況を確認してほしい。自分の気持ちを否定するようなことは言わないでほしい。	利用者の体調や気持ちを理解し、喜んでもらえるように対応していくことを再確認しました。否定的な対応はせず、本人の思いに沿った声かけに努めるよう徹底しました。
地域包括支援センター	1件	相談のために電話をしたが、地区担当者が休んでいた。電話対応をした職員が話を聴く感じではなかったため、その時に介護の相談ができなかった。電話をする相談者は緊張して電話をしている。担当者が不在でも、相談しやすい対応をしてほしい。	電話相談の際、担当者が不在の場合は「私が代わりに、お話を伺ってもよろしいでしょうか。」「お急ぎでしょうか。」等、相談者が話しやすいような対応に努め、相談内容や緊急性の確認を行い適切な相談対応を行っていくように徹底しました。