

平成27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	6件	ヘルパーが朝食を用意する日に、援助内容を間違えて朝食を用意しなかった。(夜勤から帰宅した息子が朝食を用意し、朝の薬も飲んだ。) サービス内容を間違えずに実施してほしい。	ヘルパーの思い込みにより、援助内容を間違えた。 再発防止のための担当者会議を開催し、援助内容を再度確認、間違いを起こさないように徹底しました。
		夕食後の服薬介助をお願いしているが、家族が訪問したところ、前日の夕食後の薬が残っており、就寝前の薬がなかった。 服薬確認を徹底してほしい。認知症があるため、もし薬の飲み忘れがあった場合は薬を捨て、連絡ノートに記載してほしい。	薬を日ごとに分けてあるケースを渡し、夕食後の薬を飲むよう促した。その際、薬が違っていることに気がつかなかった。 薬が日ごとに分けられているケース内から夕食後の薬を出して確認、本人に手渡し内服してもらうこととしました。
		時間を過ぎても、ヘルパーが掃除に来ない。 軽くみられているように感じる。自分もいろいろ約束や用事ある。このようなことがないようにしてほしい。	ヘルパー訪問時間の変更を利用者に伝え忘れてしまった。 訪問予定を変更した場合のチェック方法の見直しを行いました。
		娘さんが家に帰ったらヘルパーのおむつ交換の後、ももひき・ズボンをきちんと上げてなく、痛くて泣いていた。 そういうことのないように丁寧にしてほしい。	おむつ交換の後、痛みや違和感がないか確認しているが、ヘルパーが帰った後に痛みが出た。(本人は自分でズボンやおむつを引っ張ったから痛くなったのだろうと言われる。) ヘルパーが帰った後に、痛みが出た場合は、事務所に電話してくだされば対応する旨をお伝えしました。
		別居の甥からケアマネジャーに連絡がありました。 封筒に入った現金10万円が無くなった。本人と一緒に家の中を探したが見つからない。その日、掃除で訪問したヘルパーが盗んだのではないか。今後ヘルパーの利用は中止したい。	甥と担当ケアマネジャーを交えて話し合いの場を持ち、以前からの様子や紛失当日の状況を説明し、ヘルパーが関与していないことを理解していただきました。 被害妄想や物盗られ妄想が予想される利用者については、事前の面接時にキーパーソンに金銭及び物品管理の徹底をお願いすることとし、複数のヘルパーが関わることで管理体制を強化していくこととしました。
		ヘルパーが来る予定の時間になっても来なかった。 来てもらわないと困るので、忘れないで来て欲しい。	ヘルパーの思い込みにより、訪問時間を間違えた。 訪問前に必ず予定表等の確認を徹底していくこととしました。

デ イ サ ー ビ ス	2件	職員の言葉遣いや対応が悪い。馴れ合いになっている。声掛けをきちんとして欲しい。プロとしての言葉遣いと対応をして欲しい。	利用者の思いや気持ちを受容した声掛け、コミュニケーションを心がけるように徹底しました。
		利用回数を増やしたい相談をしたら、「送迎の関係ではっきりと返答できない。」と言われた。デイサービスを楽しみにして、行きたい気持ちがある。ショックで落ち込んだ。職員の対応を考えて欲しい。	利用者の気持ちや要望を受容する姿勢をもち、利用者が快く利用できるかを考えて、丁寧に対応していく。利用者の気持ちに沿ったコミュニケーションに努めるように再度徹底しました。
居 宅 介 護 支 援	1件	(帰省した娘さんの夫より) 電話の対応が悪い。義母がデイサービスに行けないのに対応してもらえない、報告がない。対応が悪すぎるので担当を交代してもらいたい。(事業所全てを変更してもらいたい。)	利用者がデイホームの利用を嫌がり、職員が迎えに行くが利用してもらえず、入浴もできていなかった。同居の夫も行かないで良いと言われていた。娘さんには報告していたが、娘さんの夫は納得されていなかった。 事業所を変更し、今後は家族状況に合わせた説明方法を工夫していくこととしました。