

平成18年度苦情受付状況 (H18.4～H19.3)

施設名：デイサービスセンター ふじみ台

時期	内容	回答(対策)
通所介護・介護予防通所介護 認知症対応型通所介護		デイサービスセンター ふじみ台
平成18年 5月	<p>ご家族より(送迎時)</p> <p>朝、自宅まで迎えに行ったところ、いつも本人を送り出す為に来てくれている次女より、迎えの時間が遅いのもう少し早く来てほしいと話がありました。</p>	<p>その日の夕方キーパーソンに「利用日や天候や利用者の状況により時間が遅くなってしまうことが多い曜日で多少時間が遅れます。」という説明と迎え時間の変更を伝え、納得していただきました。</p> <p>次女の方にも次の日の朝、同様の説明をして納得していただきました。</p> <p>なお、運行表を作成しなおして迎え時間を1便目にして迎え時間を変更しました。</p>
	<p>ご家族より(電話受付)</p> <p>日中家族が留守の為、送迎時の鍵の取り扱いについて事前に家族より指示を受けていましたが、5月8日(月)の利用時の夕方家族が確認したところ鍵が指定した場所に見当たらないと家族より他事業所のケアマネより電話連絡が入り、事業所に連絡がありました。</p>	<p>当日の送迎担当職員に確認したところ、家族から指示されたことと異なる対応したことが分かり5月15日(月)送り時に鍵を返却し、家族と他事業所のケアマネに電話をして謝罪をしました。</p> <p>鍵の取り扱いについて再度職員に徹底をしました。</p>
	<p>ご利用者より(利用時)</p> <p>本人が持参した歌集の印刷(コピー)について、事前に本人より依頼がありました。歌集をコピーし、返却した後、職員が本人に「今後は出来かねるのですが…」と伝えてしまいました。</p> <p>本人より自分の思い(食後の休憩時間に自身がハーモニカを演奏して集まってきた利用者の方と歌を歌ってもらいたいということ、ハーモニカ演奏のとき職員が自分にまかせっきりで対応してくれなかった)を理解して謝罪をしてほしいとの訴えがありました。</p>	<p>その場で生活相談員が謝罪をしましたが、その後6月3日ケアマネより本人と家族がサービスの利用を中止したい旨の連絡がありました。</p> <p>その日の夕方次長と生活相談員と自宅を訪問して、自分の為でなく、利用者の皆様に歌集を用意しようとした気持ちを汲み取ることができなかったこと、本人にまかせっきりにしてしまい配慮が足りなかったことなど本人と家族を交えて話し合いをしました。また、6月6日施設長が自宅を訪問して意思の疎通が十分でなかったことなど謝罪をしました。</p> <p>しかし本人の考えは変わらず、利用中止となりました。</p> <p>利用者に対する配慮について話し合いをしました。</p>
平成18年 7月	<p>ご利用者より(利用時)</p> <p>徘徊のある利用者に対しての職員の対応に不満があると他の利用者より職員に対して訴えがありました。</p> <p>(徘徊利用者に対しての暴言)</p>	<p>その場にいた職員が本人に話を聞き謝罪をしました。</p> <p>また、次回利用時に次長や生活相談員が各々話をして納得していただきました。</p> <p>7月18日夕方の職員の打ち合わせにおいて利用者一人ひとりの対応について話し合いをして対応方法を徹底しました。</p>

時 期	内 容	回 答 (対 策)
平成 18 年 10 月	ご家族より 前回利用時、職員より水虫だから皮膚科受診を勧められたとご利用者がご家族に話があったので、病院受診をしたところ皮膚に異常が見られなくご家族は職員に対してご立腹の様子でした。	デイ職員に確認した所、ご利用者に対して水虫だから受診をするように勧めたデイ職員がいないため今後の対応について話し合いをして、今後の対応として、看護師が判断をして連絡帳または電話を直接ご家族にして伝えることに統一しました。 対応方法についてご家族に説明をして納得していただきました。
平成 18 年 12 月	ご家族より 前回利用時、入浴後両下肢の補装具着用が左右反対の為、今後は注意してほしいと指摘を受けました。	ご利用者来所後、ご家族にすぐに電話をして補装具を適切に着用する必要があるため、充分注意をしていくと謝りました。 夕方の申し送り時に正しい補装具の着用の仕方を徹底するように話をしました。
	ご利用者より 前回利用後、職員がご利用者のカバンの中味をいたずらしたと利用時はなしがありました。	デイ職員に確認をするが、いつものように整理整頓されたカバンの中味を確認しており特に変わりなかったとご利用者に話をし納得していただきました。 夕方の申し送り時にカバン等持ち物の取扱いは適切に行うよう話をしました。 利用時の夕方、ご家族にも説明をして納得していただきました。
19 年 1 月	ご利用者より 送迎時に車の助手席の椅子が左足甲にあたりその日の夕方水が溜まり腫れてしまったと利用時の朝、話がありました。	看護師に見てもらい水が溜まった症状は内臓疾患からくるものではないかという疑いがある為、持病の対応について看護師よりご利用者に話をしました。 今後の送迎の車の対応について検討をして、安全に努めることを伝え了承していただきました。
平成 19 年 3 月	ご利用者のご家族より ご家族が帰宅した際、ご利用者居室のエアコン設定が朝と違っていたので気をつけて貰いたい話がありました。	送迎時のデイ職員が同一者になるように運行表を見直し、居室のエアコンスイッチを操作する時、必ず温度設定を確認して、このようなことが無いように気をつけることを伝えました。 夕方の申し送り時、送迎時のエアコンスイッチ操作時、その都度設定を確認する事を話しあいました。

時 期	内 容	回 答 (対 策)
訪問介護 介護予防訪問介護		ヘルパーステーション ふじみ台
平成 18 年 7 月	担当ヘルパーより（支援時） サービス提供責任者から「ヘルパー事業所を変えてもいいですよ」「買い物には行くことができない」と言われとても憤慨していると担当ヘルパーより報告がありました。	直ぐにサービス提供責任者が自宅を訪問して本人と話をし納得をしていただきました。 今後、サービス提供責任者が巡回してモニタリングを定期的に行うことを伝えました。
平成 18 年 11 月	ご利用者のご家族より 担当ヘルパーの一人を担当から外してほしいと家族より話がありました。	サービス提供責任者がすぐに自宅を訪問して直接ご利用者から話を聞き、理由を確認しました。 午後にご家族に電話をして、ヘルパー変更する事を伝え納得していただきました。
19 年 1 月	ご利用者のご家族より 本日病院受診で、薬の受け取り内容について家族がメモをした内容と違い、薬の内容がわからないので教えてほしいと電話がありました。	すぐに折り返し電話をかけ担当ヘルパーより薬の内容について確認をしました。 その後、サービス提供責任者が電話をかけ、確認をしました。 翌日、担当ヘルパーとサービス提供責任者が病院に行きご家族の言った通りの薬の内容に変更してもらうようお願いをして、薬を買い自宅に持って行きました。 午後、ご家族に連絡をして、薬の件について確認の電話をしました。
居宅介護支援事業所		在宅介護支援センター ふじみ台
平成 18 年 9 月	ご利用者より（電話受付） 18 年 4 月より担当ケアマネが代わり半年が経過して、担当ケアマネとの不一致により同じ居宅内で担当ケアマネを替えてほしいと連絡が入りました。	9 月 22 日キーパーソンに連絡をして担当ケアマネを交代して新しいケアマネの名前を伝え、後日訪問しました。 事業所内で話し合いにより担当ケアマネを決定しました。