

2015年度 シャロン千里苦情内容及び対応

お申し出いただいた苦情は、シャロン千里「苦情対応手順」に従って対応しております。また、苦情内容とその対応については、ご利用者及びご家族の代表者、第三者委員、理事長、理事、職員で構成する「サービス品質向上委員会」にて、1例ずつついでに分析し、多面的な観点をもって検討するとともに、サービスの質の向上につなげています。

シャロン千里の2015年度苦情内容とその対応については次のとおりです。

1. 苦情受付件数(2015年4月1日～2016年3月31日)

	職員の対応	サービス内容	その他	合計
ケア内容に関わる事項	5	0	0	5
その他(利用者間トラブルなど)	0	0	0	0
合計	5	0	0	5

2. 苦情内容及びその対応事例

(1) ケアハウス

① 職員の病院同行について・サービス提供事業所について

申出人	ご入居者家族
内容	①相談員に病院に連れて行ってほしいと相談したが、家族が同行してほしいと言われた。緊急対応として家族がいけない場合は施設で対応してくれるか知りたい。 ②前回の退院時、すぐに個人浴の利用を希望したが、ケアマネジャーからシャロン千里ヘルパーステーションが対応できないと聞き、デイケアに通うことになった。今回はすぐヘルパーステーションが対応してくれるか。
対応	①家族は緊急対応で病院に連れて行ってほしいと伝えたのに、相談員が十分対応できなかった事をお詫びした。緊急時は家族に連絡し救急搬送し家族に引き継ぐ事を確認した。 ②担当の他事業所のケアマネジャーがシャロン千里のヘルパーステーションしか利用できないと思い込んでいた。通常通りヘルパーステーションも他事業所の利用が可能な事をケアマネジャーに確認し、他事業所を利用して退院後すぐに個人浴が可能な事を伝えた。
検討内容	家族は施設に要求通りの対応してもらいたいと考えるが、ケアハウスがどのような施設でどこまで対応できるのかを入居時以外にも随時誤解なく伝える必要がある。

② 職員の対応について

申出人	ご入居者家族
内容	食欲がない入居者に、魚か肉かの選択メニューを聞き配膳していたが、本人が伝えた

	ものと違うメニューが運ばれた。相談員に訴えたがいろいろな事を想定して対応してくれている感じがしない。もっと親身になって話ができるようにしてほしい。
対 応	施設長から相談員の働きや対応について指導する。また他の職員とのチームワークがとれるようケア内容等をミーティングや申し送りで確認していく。
検討内容	職員が情報の伝達を確実にし、統一したケアを提供する。家族の不安を解消するために笑顔で接する事も大切である。

③聖日礼拝のプログラム次第について

申出人	ご入居者
内 容	プログラム次第の牧師の名前や説教タイトルが先月のまま書き換えられてなかった。牧師にお茶も出さないのは、配慮に欠ける。プログラム次第を正確にすること、配慮してお茶の用意をするようにしてほしい。
対 応	事前に牧師にFAXで次第の確認をする。 必ずお茶の用意をする。
検討内容	事前に準備確認すること、またお茶の配慮等人を迎え入れる時の心構えが大切である。

④職員の対応について

申出人	ご入居者家族
内 容	洗濯物を干す事が難しいので、サービス内容に加えてほしいとケアマネジャーに伝えた。ケアマネジャー同席のもと確認動作を行うことになった。確認中、入居者が転倒した。転ぶ危険があるのにそばで付き添わなかったのは、ケアマネジャーの責任ではないか。その後、相談員より痛みが出現しているので来てほしいと家族に連絡があった。ケアハウスが救急対応するべきではなかったか。 服薬管理のサービスを受けているが、一包化している薬の袋が破れていてテープで止めてあった。また老健入所のため薬を取りに来たら薬が残っていた。管理できていないのではないか。 保険等で転倒で発生した費用の弁済をしてほしい。服薬管理について説明をしてほしい。
対 応	転倒を予測してそばに付き添うなどケアマネジャーの配慮が足りなかった事、生活相談員が家族にすぐに通院するよう本人の情報を十分伝えられなかった事、服薬管理について一包化の袋を破ったこと、残薬についての説明が十分でなかったこと等看護師に落ち度があったこととお詫びした。 費用については、保険会社に相談し、医療費全額と慰謝料を支払った。 服薬管理の利用料については、管理開始当初に遡り全額返金した。
検討内容	高齢者の場合、転倒後時間が経ってから症状がでることがあるので、まず受診するよう本人、家族に勧める必要がある。服薬管理については契約書を交わして業務内容を確認していく。

(2) 地域包括支援センター

① 職員の対応について

申出人	ご本人
内 容	地域包括支援センターの職員の紹介で、福祉整理業者に不用品を処分してもらったが、必要な物も処分された。その事が原因で自宅も片付かず、体調不良となり、内科や整形外科に通院している。そんな業者を紹介した職員に謝罪してほしい。
対 応	職員は、ご本人が処分すると決断された事を確認したが認められず、一緒に片づけを手伝うと申し出ても受け入れられなかった。その後全く職員の関知しない物品が紛失したとの訴えもみられた。その後、後見人立会いのもと、職員が謝罪した。
検討内容	ご本人に判断や記憶など認知力の低下がみられる場合は、一人の職員で関わらず、複数の職員で対応する必要がある。