

社会福祉法人 甲南会 利用者からの問い合わせ・苦情事例

事業所名 せせらぎ苑デイサービスセンター

申出年月日	令和5年5月8日(月)	令和5年5月19日(金)
申出者 (利用者との関係)	子の妻	子の妻
内容	9:15頃、子の妻より「ずっと待っているのに迎えが来ない。仕事に遅れるので困る。」と電話あり。(迎え予定時間を30分ほど過ぎていた。)	朝の送迎時、子の妻より「昨日、洗濯物のパッチの中に、紙パンツが入ったままだった。こんなこと、初めてです。」と申し出あり。 担当ケアマネからも連絡あり、この件について子の妻より「職員によって対応に差がある」と話されていたと報告を受ける。
対応	すぐに迎えに行き、自宅で申し出者に謝罪する。 担当ケアマネに報告、謝罪する。	送迎担当者より謝罪する。苑にもどり管理者に報告。 管理者より、申し出者に電話し謝罪する。 「忙しいのだろうが、頼むな。」と話される。
対策	利用者の出欠確認は、提供表からネームプレートへ落とし込み、ホワイトボードにて管理。送迎については、ホワイトボードから運行表へ転記し管理を行っていた。今回の送迎漏れは、ネームプレートがホワイトボードの「利用」の欄に移動できていなかったことにより発生した。一人の職員が作業し、その後の確認が不十分であったと考えられるため、二人以上で確認することと、確認作業が形だけのものにならないよう、会議にて共有し、注意喚起を行った。	着替え後の洗濯物を袋に入れる際は、慌てることなく利用者の大切な衣類を扱っている、着替え後の衣類をご家族にお返しするという意識を持ち、丁寧に対応すること、また脱衣介助した職員と衣類を袋に入れる職員が異なることもあるので、職員同士が声を掛け合い確認することを会議内にて周知する。

社会福祉法人 甲南会 利用者からの問い合わせ・苦情事例

事業所名 せせらぎ苑デイサービスセンター

申出年月日	令和5年8月21日（月）	令和5年8月29日（火）
申出者 (利用者との関係)	担当ケアマネ（同法人）	利用者本人
内容	<p>子より担当ケアマネに、個人情報の取り扱いについて申し出あり。 『ケアハウスせせらぎ苑に入居しているが、誰にもそのことは話していないかった。デイサービスに勤務している親戚（子の夫の弟の妻つまりは子の義妹）が、苑内で本人に出会い、ケアハウスに入居していることを自宅で義弟に話したようで、義弟が私の夫にケアハウスに入居していることを話題にした。職員として知った個人情報を、自宅で話されていると知り、近所の人たちにも話しているのではないかと不安になる。これから、デイサービスを利用する予定だが、物忘れのある様子を他で話したりしないでほしい』と話されていたと、担当ケアマネより報告を受ける。</p>	<p>本人より、管理者と話がしたいと申し出あり。 ①デイ利用中に、救急車が来た。この時、職員が「救急車が来ていますが心配はいりません。間違えて乗らないでくださいね。」と冗談を言ったが、小馬鹿にされたような気持ちになった。 ②同日、帰りの送迎が少し遅れた際、同じ職員から「遅れてすいません。」とアナウンスが入ったが、この時本人の顔を見て「そんな怒らんといてください。」と言われた。マスクもしているし怒った顔もしていなかったのに、嫌な気持ちになった。</p>
対応	<p>担当ケアマネより、個人情報の扱いについて不安な思いをされたことを謝罪する。 デイサービス管理者に報告し、事実確認と注意指導を依頼する。  デイサービス管理者より当該職員に事実確認を行い、家庭内で話題にした事実を確認する。</p>	<p>嫌な思いをさせたことを謝罪する。 本人からは「聞いてもらってスツとした」と言ってもらう。 今後も、何かあれば話しやすい職員に言ってくださいと伝える。  当該職員に聞き取りを行う。 ①については言ったが、②については覚えがないとのこと。</p>
対策	<p>守秘義務について説明、注意指導を行った。</p>	<p>人によっては、冗談も不快に思われることがあるので、日々の言動に気をつけるように指導した。</p>

社会福祉法人 甲南会 利用者からの問い合わせ・苦情事例

事業所名 せせらぎ苑デイサービスセンター

申出年月日	令和5年11月9日(木)
申出者 (利用者との関係)	担当ケアマネ(他法人)
内容	<p>送迎後、送迎職員より管理者に「自宅へ入るために車イスでスロープ昇降介助中、車イスの前輪が浮いてひっくり返ったが、自分が偶然受け止めた。本人は地面に落ちておらず、どこも打っていない。」と報告あり。ケガはしていないという報告であったため、緊急性はないと判断し、報告を受けるのみに留めた。</p> <p>翌朝、担当ケアマネより「昨日の帰りの送迎の件、何か聞いておられますか？」と電話あり。「送迎後、本人が首の痛みを訴え、朝から訪問看護が訪問するなど対応に追われた。結果的には様子観察となったが、家族(本人の妻)より「ヘルパーはすぐに連絡をくれたのに、デイからは何もない。」と不信感を持っておられるようだと報告あり。</p>
対応	<p>送迎を対応した職員に、再度、状況確認を行う。介護手順に不備はなかったが、スロープ上で車イスごと後ろに倒れていたことが分かる。家族(本人の妻)に電話し、認識が甘く連絡が遅れてしまったこと、ご心配と不信感を与えてしまったことを謝罪する。</p>
対策	<p>スロープ昇降中に車イスの前輪が浮く可能性があることがわかったため、車イスの前後を支える職員が必要。デイの送り出し、迎え入れは他事業者のヘルパーと協同して行うため、現場でヘルパーとデイで「前輪を支えて下さい(又は、前輪を支えるので車イスを後ろから支えて下さい)」等のコミュニケーションを取り、安全に配慮して移動介助を行うように周知する。</p>

社会福祉法人 甲南会 利用者からの問い合わせ・苦情事例

事業所名 せせらぎ苑居宅介護支援センター

<p>申出年月日</p>	<p>令和5年9月19日(火)</p>
<p>申出者 (利用者との関係)</p>	<p>本人の妻</p>
<p>内容</p>	<p>本人の妻より、管理者に電話あり。担当ケアマネについて、一生懸命にしてくれているのはわかるがケアマネを交代してほしいと申し出あり。                  ①住宅改修の相談をしたが、工事着工までに日がかかりすぎる。また、補助の対象となると説明を受けた内容も、却下となった。                  ②担当ケアマネとのコミュニケーションがうまくいかない。                  ③夫の病気は進行性のもので、今後もケアマネに相談に乗ってほしいが、少々知識不足に思う。</p>
<p>対応</p>	<p>申し出者に対して、当該ケアマネジャーに事実確認後、指導する旨お伝えし、ご迷惑をおかけしたことを謝罪する。申し出者の希望はケアマネジャーの交代であったため、ケアマネ交代することし、納得を得た。</p>
<p>対策</p>	<p>①については、事前申請に必要な工事業者の書類作成が遅れたためであり、当該ケアマネジャーは書類を受け取った翌日に甲賀市に提出していた。補助対象の説明不足については指導した。②③については、当該ケアマネジャーも家族への支援のしづらさを感じていたが、事業者内で相談することができていなかったため、今後は、利用者との小さなトラブルや、判断に迷うことは時間をあけずに報告、相談するように指導した。</p>