

別紙1

## 平成28年度 苦情解決状況報告書

法人名	社会福祉法人 みなと寮
施設名	築港デイサービスセンター
苦情受付期間	平成28年4月～平成29年3月

### 1. 苦情受付状況 件 数

項 目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
苦情受付件数	4	1	1	1	7
うち第三者委員への申立件数	0	0	0	0	0

### 2. 苦情受付者 件 数

項 目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 苦情受付担当者	3	1	1	1	6
B 施設長	1	0	0	0	1
C 第三者委員	0	0	0	0	0

### 3. 苦情申出者 件 数

項 目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 利用者本人	0	0	0	1	1
B 利用者の家族	4	1	1	0	6
C 匿名	0	0	0	0	0
D その他	0	0	0	0	0

### 4. 苦情内容 件 数

項 目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A サービス内容に関する事項	4	1	1	1	7
B 管理者・職員の対応に関する事項	0	0	0	0	0
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0	0	0	0	0
D 財産管理等に関する事項	0	0	0	0	0
E 制度・仕組みに関する事項	0	0	0	0	0
F 建物・設備に関する事項	0	0	0	0	0
G その他	0	0	0	0	0

### 5. 解決状況 件 数

項 目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 当事者了解	0	0	0	0	0
公開(掲示・その他)					
B 不服申立	4	1	1	1	7
C 不服申立	0	0	0	0	0

施設名 築港地域在宅サービスステーション 築港デイサービスセンター		平成28年4月～6月分	
	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	4/14、T.I様の担当ケアマネージャー様より連絡。「先日、デイで足指を怪我され病院通いをされているが、デイサービスからの謝罪や説明がないとご家族から伺った。事実関係を明らかにし、ご家族への対応をきちんと行って欲しい。」との苦情であった。	お怪我をされたと思われる利用日、事実関係を調べた処、4/5入浴サービスにおける更衣中に他利用者に足を踏まれたと特定され、翌4/6に足の痛みを訴えられていた。ご本人に認知症の症状があるため、その場でスタッフに痛みを訴えることが出来なかったこと（即座に痛みを認知できない）、スタッフも入浴介助中で見守りが出来ておらず、事実を把握していなかったことがわかった。見守り注意義務を怠ったことでお怪我を防ぐことができず、ご迷惑をおかけしてしまったことをご本人、ご家族に謝罪し、賠償（保険）させて頂いた。上記、担当ケアマネージャー様にご報告し、了解を得た。	解決 対応中
2	4/26、利用者I様のご長女様より苦情あり。 4/4と4/11朝の送迎に来てもらえなかった。運転手さんが忘れていたみたいで、こちらから電話して気づいたよう。 同じ住宅に数名のデイ利用者さんがいるが、本人とエレベーター前で待っているのに、他の利用者さんの送迎でスタッフさんが通り過ぎていくのが見え、いつまで経っても私たちの階に止まってくれない。忘れず時間通りに迎えに来てもらいたい。	長女様より「運転手が経験2ヶ月で慣れていないスタッフであることは理解しているが、忘れないよう指導して欲しい」とのご指示あり。長女様に謝罪するとともに所長、生活相談員が運転手の教育にあたった結果、以後送迎を忘れることなく、長女様の信頼を取り戻すこととなった。	解決 対応中
3	利用者T様のご長男様より苦情あり。 5/16のデイ連絡帳に利用日振り替え希望のお願いを記していたが、返答欄には、振り替えについての記載なく、お願いを読んでもくれないとわかる返事だけが書いてあった。 連絡帳は母の体調など大切な連絡帳だと思うので、必ず読むようにして欲しい。	担当生活相談員が家族への返事記入に懸命になりすぎて、ご家族の希望記載を読み落とししてしまったために発生した苦情ということが判明。ご長男に謝罪した。デイサービスで会議を行い、ご家族の記載はしっかり丁寧に読み込み、間違いの無いよう対応することとなった。ご家族にはその旨お伝えし、様子を見ていただくこととなった。	解決 対応中
4	5/24、利用者I様のご長女様より苦情あり。 5/23デイから帰ってくると、ズボンが完全にすり落ちている状態だった。 送迎スタッフさんには注意してもらいたい。	長女様に謝罪。デイサービスで会議を行い、送り届けるまで、しっかりケアを行っていくことを確認し、状況は改善した。	解決 対応中
5	5/30、利用者K様の息子様より苦情あり。 朝の送迎を母と待っていたら、デイ運転手より「預かっている鍵が見当たらず、こちらの家のドアに差したままになっていないか、これから迎えに行くから鍵を開けておいて欲しい」との連絡あり。愛想笑いの話し方だった。彼の話が本当なら、大切な鍵を紛失し、しかも一週間も差したままということになる。事業所の信用問題ではないか。事の重大さを理解しているのだろうか。その後「鍵は紛失していませんでした」と謝罪に来たという生活相談員の男の子は嫌そうな態度で、本当に謝罪に来ているつもりなのかと感じた。所長と話したいので電話して欲しい。	所長がご自宅訪問し、息子様に謝罪しお許しいただく。良いサービスを施してくれているのに、信用をなくしてはいけないとお言葉を頂戴した。鍵の取り扱いは指差呼称するなどスタッフで確認して取り扱うべきではとのご指摘があったので、5/30会議を招集し預かり鍵確認を当番制にして対応していくこととなった。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】			
施設名 築港地域在宅サービスステーション 築港デイサービスセンター		平成28年7月～9月分	
	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>平成28年8月9日長女様より、デイ連絡ノートに8/8利用時の昼食後の薬（マグミット）を服薬させたことに対する苦情がある。</p> <p>8/8利用時は入眠状態が強く、介助でも食事が食べられない状態であり、食事摂取量は主食副食ともに0であったにもかかわらず、どうして服薬させたのか。どういう経緯で服薬になったのか当日の看護師と介護職員（H）との会話について報告してほしいとの内容であった。</p>	<p>8/10苦情の報告を受け、経過報告を所長にする。電話での対応は所長、職員Hで行い、状況説明をする。再三の状況確認の連絡があり、その都度説明するがご理解頂けずご家族様より書面にて経過並びに看護師と介護職員Hの会話の状況などを報告するようご指示があり、別紙内容を書面にて回答することになる。</p> <p>その後の状況については</p> <p>① 服薬に関しては冷静な対応を心がける。</p> <p>② 当事業所の看護師の体制が脆弱なため、過剰なサービス提供の見直し。状態の変化が著しい人に関しては、定期的に担当者会議を開催し情報の共有を図る。</p> <p>③ 家族との連絡ノートを元に情報の共有を行い、互いに声かけを行い事故防止に努める。お迎え時に状態の確認を行い、デイ利用の対象かどうか（健康体）の判断をする。判断基準についてはケアプランに盛り込む。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>

【苦情解決報告詳細】			
施設名 築港地域在宅サービスステーション 築港デイサービスセンター		平成28年10月～12月分	
	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>【擦過傷を負った原因を調査して欲しい】</p> <p>平成28年10月24日デイサービス利用時に、左太ももに15～20cmの擦過傷があることをデイ連絡帳に記し、送迎時に介護者（夫）に報告したところ、翌日介護者より傷を負った原因について、調査して欲しいとの依頼がある。</p>	<p>ご本人の身体的状況から着脱、入浴、排泄介助については2人体制で行うことにしている。当日も介護職員2名で対応し、一人がご本人の前側から両脇に腕を入れて立位保持して頂き、もう一人が下肢衣類を下ろした時に左太ももの傷を発見。</p> <p>当日介助に当たったスタッフの手の爪や貴金属に関しても確認するも問題なく、ご本人の爪を確認すると少し伸びていたので入浴後に看護師に切ってもらうことになる。入浴時特に痛みを感じておられるような表情は見せられなかった。</p> <p>調査についてはご本人が使用されている車椅子にて発生原因がないか、送迎中に発生する要因がないか調査するも原因がなく、予測不可能な怪我としか考えられず所長とともに状況説明と原因が判明しないことについて謝罪する。</p> <p>今後の対応についてはご本人の身体を直接接触する時はゴム手袋の装着、介護職員の爪等のチェック、また衣類の着脱時は看護師によるボディチェックを行い記録に残すことをご説明し、介護者より了解を頂く。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>

【苦情解決報告詳細】			
施設名 築港地域在宅サービスステーション 築港サービスセンター		平成29年1月～3月分	
	苦情の詳細	対応状況	苦情解決 の状況
1	<p>【入浴の順について】</p> <p>自分より先に来た利用者の方が先に入浴されたことに対して、「自分の方が先に来ているのに説明なかった。理由があって順番が変更になるのであれば声を掛けて欲しい。」との訴えが職員に対してあった。</p>	<p>入浴の順番については、通常到着順に入浴して頂くようにしており、ホワイトボードに入浴順に名札を並べ利用者の方にも自分の順番がわかるようにしている。バイタルチェックをしてもらい、それに合わせて入浴の札も到着順に貼り替え札順に入ってもらっている。</p> <p>今回ご本人に説明なく入浴の順番を変更していたことについて謝罪すると共に、何らかの理由(バイタル値に問題有など)で順番が変わるときは、その都度説明させて頂く旨を伝え、了解を得る。</p>	<p>解決 対応中</p>