

# 令和6年度(R6.4/1~R7.3/31)苦情報告書

申し出人						解決法								
No.	受付日	発生日	本人	家族	代理人 その他	苦情分類	苦情内容	対応内容	説明のみ	施設長	第3者委員	その他	継続中	第3者報告
1	R6.4.5	R6.4.5		1		7	担当ケアマネより電話連絡あり。利用者長男から、「今朝左上腕に剥離があり、昨日は無かった。デイサービス利用中にできたのではないか。左上腕部の写真を撮った。デイサービス職員にこの状況を話してほしい」と依頼があった。その後担当ケアマネが来設し、剥離の状況が分かる写真とともに説明を受けた。(別紙参照)	翌日のデイサービス迎え時に利用者長男へ回答する。「現在立位動作も困難になってきており、抱えている際に圧がかかってしまい、皮下出血が出来やすいのかもしれない。また、椅子への座り直しも行っており、移乗動作も増えていた。事前に説明していなかった」と謝罪した。今後も皮膚状態の観察を行っていく事を併せて伝え、了承を得た。その後、4月9日にサービス担当者会議を行い介助方法等について検討した。	1					1
2	R6.7.18	R6.7.18		1		7	利用者長男より (文書にて) 右腕上部に引っ掻き傷があった。自宅ではミトン使用の為デイサービスでできたものと思う。これではいつまでも傷が治りません。対応宜しく願います。 (口頭にて) デイサービスの方針ではミトンは身体拘束になるのでやらないとのことだが、家ではやっている。1か月も右上腕の傷が治らず、注意してもらわないといつまでも治らない。注意してほしい。	本人の皮膚がかなり脆弱になっており、皮下出血が出来やすい状態であることを利用者長男は理解されておらず、自宅送迎時に説明をしても話を遮ってしまう。担当ケアマネに相談し今後の対応について協議した。担当ケアマネが来設し、デイサービスとショートステイでのケアの現状報告をした。専門的な立場である主治医から利用者長男へ説明をして頂くことにした。	1					1

No.	受付日	発生日	本人	家族	代理人	その他	苦情分類	苦情内容	対応内容	説明のみ	施設長	第3者委員	その他	継続中	第3者報告
3	R6.10.9	R6.10.9		1			7	利用者長男と担当ケアマネが来設。 (口頭にて) ○どうして傷ができたのか。 また、再発防止策を教えてください。 ○処置はどうしたらよいか。 ○入浴はどうしていくのか。	利用者長男より写真を提示しながら受傷部の説明があった。相談員が把握している箇所と見解の相違があり再度確認をしないと再発防止について返答出来ないと伝えた。処置の方法については看護師と話し、治るまではデイサービス利用時に皮膚状態を確認させてもらう承諾を得た。入浴について、利用者長男は上半身はさほど汚れていないので、下半身さえ洗ってもらえれば良いとの要望だったので、上半身は清拭のみで対応すると伝えた。	1					1
4	R6.10.15	R6.10.15		1			7	長男と担当担当ケアマネが来設。 (口頭にて) ○ショートステイで左胸に傷ができたと報告を受けたが、再発防止策を教えてください。 ○モイスキンパットで処置をしたと報告を受けたが、左胸部に貼ってあるものはモイスキンパットではない。あれでは剥がすこともできないし、処置もできない。剥がして対応してもらわないと困る。(処置部分の写真を提示しながらの説明) ○左腹部の傷の処置にテープが横に貼られており、テープの下が赤く皮下出血になっていた。皮下出血を隠すために、そのように貼ったのではないのか。 ○デイから申し送り用紙をショートにも渡したのだが、入浴はデイと同じようにするのはではないのか。	来設された際に、デイの相談員しかおらず、詳細が確認出来ないため後ほど説明する事で帰宅してもらう。その後担当ケアマネが来設し、ショート相談員、ショート介護士、デイ職員で今後の対応について話し合いを行った。 ○デイ時の入浴について、リスク回避の為に毎日の入浴を止め、シャワー浴や陰部洗浄の対応の日もつくる。○新たな傷が出来た場合の対応方法についてはその都度利用者長男に確認をし、指示通りの処置を行う。 ○ショート入所時のボディチェック写真撮影については、今までは毎回印刷をし利用者長男へ提出をしていたが、今後は撮影だけを行い変化があった場合のみ提出をする。 ○ショートは月2回の利用だが、様々なリスクがあるため1回に減らす事を利用者長男へ提案。利用回数を減らす事についての返答は無かったが、「そんなに考えてやってもらっていてありがたい。今後お願いします」との話があったと、担当ケアマネより報告あった。	1					1

No.	受付日	発生日	本人	家族	代理人	その他	苦情分類	苦情内容	対応内容	説明のみ	施設長	第3者委員	その他	継続中	第3者報告
5	R6.10.29	R6.10.29	1				1	<p>ショートステイ職員から生活相談員へ報告あり。利用者が他ショート職員より嫌な事を言われ、「早く迎えに来て」と夜中と翌朝に夫へ携帯電話をしていた。後に生活相談員が初めて宿泊した感想を伺いに当該利用者居室を訪問した。利用者から「嫌な事を言われたのに何でここに居なくちゃいけないの」との言葉あり。どんな事を言われて嫌だったのか尋ねると「トイレに行く為に少し歩いたら『なんだ、歩けるんだべした』と言われた。そんな言われ方をしてとても嫌だった。だから早く帰りたいとお父さんに電話で言った」との返答あり。利用者本人自ら腕組みして立ち、職員がやった動作を再現しながらの訴えだった。</p>	<p>生活相談員から利用者へはその場で嫌な思いをさせてしまった事を謝罪した。迎えに来た夫にも同様の謝罪をした。担当ケアマネには、利用者から訴えがあった件を報告をした。今後のショート利用については、利用者と家族の意向を再度確認することになった。</p>	1					1
6	R7.1.11	R7.1.6	1				4	<p>栄養士が食事についてヒアリングするため特養利用者居室を訪問した際に、利用者が怒った様子で話があった。「新年会で挨拶を任せられ練習していたが、当日中止となったと聞いていた。その後新年会が開催された事を知り、自分だけ除外されたと思った。もう今後行事があっても一切参加しない。新年会で渡されるおみくじは既に他の利用者へは渡してあると他部署職員が言っていた。私へはユニット職員から後からもらった。バカにしている。」との訴えがあった。なお当該利用者のユニットは新年会開催直前にコロナが発生し、施設内全体の新年会出席を見合わせている。</p>	<p>栄養士より本人へ説明をした。ショート利用者が入館時に玄関ホールでコロナ発生したユニット利用者を除く新年会を2～3分見て、利用者全員が新年会に出席していたと話が伝わった。納得が行くような説明すると約束をし、今後も行事には参加して頂きたいと伝えた。おみくじの件については職員の勘違いであった事を謝罪した。</p>	1					1

No.	受付日	発生日	本人	家族	代理人	その他	苦情分類	苦情内容	対応内容	説明のみ	施設長	第3者委員	その他	継続中	第3者報告
7	R7.2.6	R7.2.6		1			6	利用者長男よりデイサービスへ電話あり、「デイに持って行った緑色のバックの中に、自宅控え用通所介護計画書を挟んであるバインダーが入っていた。そちらの職員が自宅から持ち出して、持ち帰ってきたのではないか。個人情報の持ち出しではないか」と強い口調で話があった。バックに入っている以外の書類を持ち出す事はあり得ないと伝えるが、「なんであなたがそんなことわかるの。ずっと見ていたの」と言われる。なお確認して、明日送迎対応する職員へ返答させると伝えると、「そうしてください」と言って電話を切られた。	今回の利用者長男とのやり取りについて担当ケアマネへ報告をした。今後、長男からの信頼が得られないのであれば家族不在の送迎は困難であると伝えた。その後担当ケアマネより、長男と話し合った結果の報告あり。「当面の間はデイサービスを休みたい。再度利用希望がある場合には相談したい」との話あり。	1					1
合計			2	5	0	0			合計	7	0	0	0	0	7

報告数 7件

1.職員接遇 (1件)	5.被害損害事故 (0件)
2.サービス (0件)	6.権利侵害プライバシー(1件)
3.利用料金 (0件)	7.その他 (4件)
4.説明不足 (1件)	