

平成29年度 介護サービス苦情の概要

【居宅介護支援事業】

NO	受付月	苦情の分類	申出者	苦情の概要	要望	事実確認	原因	対応	改善策
1	6月	支援の内容 職員の態度	利用者の家族	ケアマネジャーが家族の意向、思いをくみ取ってくれないまま、サービスを進めようとした。また、病院で会ったのに挨拶もなかった。	対応を改めてほしい。	本人主体という原則に囚われ、家族の意向等を十分確認せずに進めようとしたのは事実である。病院で会ったとのことであるが、こちらには会ったとの認識はない。	ケアマネジャーが本人にとって良かれと思うことを、丁寧な説明もせずにすすめようとした。	管理者と担当係長がケアマネジャーの支援の進め方や態度について謝罪し、話し合いの中で、担当を交代することで了承いただいた。	まずは利用者、家族の思いをしっかり受け止めていくことを事業所内で再確認をし、共有することとした。
2	8月	職員の態度	利用者の家族	①ケアマネジャーの言葉かけがきつく感じる。 ②スリッパを履いたまま畳の上を歩いた。常識がないのではないか。	担当を交代してほしい。	①きつく言ったつもりはないが、サービスを提案するときの言い方がきつく聞こえたのかもしれない。 ②部屋が汚れていて、スリッパが用意させていたので、床の区別なく使用してしまった。	①初期段階で信頼関係ができておらず、感情のすれ違いがあった。 ②スリッパは用意されたものと思いついてしまった。	ケアマネジャーを交代することで了承いただいた。	①利用者、家族の意向を確認しながらサービスの提案を行うことを事業所内で共有する。 ②職員に対し改めて接遇の徹底を図る。
3	10月	職員の態度	利用者家族	キーパーソンである介護者に連絡がなく、ないがしろにされているように感じる。ケアマネジャーのものの言い方に腹が立った。	キーパーソンが誰か認識してほしい。 担当を交代してほしい。	前任者から、キーパーソンは別の人と引き継がれていた。急な退院が迫っていたため、急がせるような言い方をしてしまった。	キーパーソンが誰かの認識が家族とケアマネジャーとの間で食い違っていた。	不安にさせてしまったことへの謝罪とケアマネジャーの交代を提案し、謝罪を受け入れていただき、交代について了承を得た。	キーパーソンは誰かを明確にする。 (引き継いだときは特に注意する)
4	12月	職員の態度	利用者家族	毎月の訪問予定を早めに決めてほしい。気安く話せない。	担当を交代してほしい。	研修などが重なり、訪問の日程調整がうまくいかなかった。	前任者から引き継いだときに与えた第一印象が悪く、その後信頼関係が築けなかった。	ケアマネを交代することで了解を得た。	第一印象の大切さや身なり、言動にも注意を払うことを徹底する。 訪問の日程調整は早めに行う。

【訪問介護事業】

NO	受付月	苦情の分類	申出者	苦情の概要	要望	事実確認	原因	対応	改善策
5	7月	支援の内容	利用者の家族	訪問したヘルパーが体温計、血圧計等を持たずに手ぶらで訪問した。ノートには記録してあったが、血圧測定をせずに記録したのではないか。	事実を確認したい。(血圧を確実に測定し、介護連絡ノートに正しい数値を記入したのか確認したい。)	訪問時にはバイタルチェック機器は持っていなかったが、支援内容に記載されていたため、訪問車両まで取りに行き、測定は確実に行った。	しばらく訪問していなかったにも関わらず、事前に支援内容を確認せず機器を持たずに家内に入ったことによる。	担当職員に事実確認を行い、内容を申し出人に伝え、納得していただいた。	訪問前に必ず支援内容の確認を行う。

【地域密着型事業】

NO	受付月	苦情の分類	申出者	苦情の概要	要望	事実確認	原因	対応	改善策
6	9月	職員の態度	利用者家族	介護連絡帳に書いてあった内容が、父が悪いような書き方がしてあり、家族として傷ついた。	介護連絡帳を記録する時は、家族の気持ちに配慮してほしい。直接送迎時や電話で伝えてほしい。	介護抵抗があったことのみを伝えしたが、抵抗に至った経緯を伝えていなかった。	ケアの経緯を伝えず、結果(手をあげた)のみ書いたことにより、誤解が生じた。	ケアの経緯の説明と謝罪を行った。	事実が伝わる記録の書き方の周知と、連絡帳に頼らず、送迎時や電話でも伝えることとした。
7	10月	支援の内容	本人 主治医	本人:納得しないままサービスが進んでいるように思う。 主治医:自分が地域包括のケアマネに指示した内容とは違う支援をしていると聞いているが、どのようなことか。	本人、主治医の意向に沿った支援をしてほしい。	新規相談は第3者から受けたため、すでに地域包括支援課が関わっていたことを本人からも聞いていなかった。本人と相談しながら支援してきたつもりである。	サービス内容を本人に伝えていたつもりでいた。先に地域包括支援課と連携ができていなかった。	本人、主治医に事情を説明し、謝罪した。 地域包括支援課が支援を行うことで了解を得た。	信頼関係が築けるよう丁寧な説明と納得されたかどうかの確認を行うことを徹底する。

【通所介護事業】

NO	受付月	苦情の分類	申出者	苦情の概要	要望	事実確認	原因	対応	改善策
8	5月	職員の態度	近隣住民	自宅敷地内のコーンを倒したまま直さず、謝りもしなかった。	添乗している職員は事故に気がついたら運転の静止、確認、謝罪をすべき。運転業務を委託している、社協の車に乗っているという自覚を持つよう、法人として指導をしてほしい。	コーンを倒したことは認識していた。	以前から通りにくさを感じていたにも関わらず、その対処ができていなかった。運転手の態度を毅然とした態度で静止できなかった。	職員の態度について謝罪。職員、運転手に厳重に注意、指導を行う旨伝え納得していただく。	送迎ルートを見直し、対応を統一する。苦情のあった運転手は送迎ルートから外れてもらう対応をとった。
9	6月	職員の態度	一般住民(匿名)	送迎車が狭い道路(常安橋)に突っ込んできて非常に危険な思いをした。	利用者さんも乗っているのだから、立場をわきまえた運転をしてほしい。	運転者は離合できると認識し、そのまま走行した。	運転者が安全に離合できるであろうと過信した。	電話での受付のため、その場で謝罪。聞いた内容から事業所を特定した。	事故のリスクが高い道路は通らないよう送迎ルートを変更した。
10	7月	職員の態度	近隣住民	社協の車が道の真ん中に停めてあった。クラクションを鳴らしたところ、出てきた職員に睨まれた。	このことについての回答はいらないが、停車位置を検討してほしい。職員の態度を改めてさせてほしい。	車が通れない位置に停車したつもりはなくクラクションを鳴らされたことに驚いた。また、睨んだつもりもない。	駐車位置が徹底できていなかったため。	事業所で、自分は邪魔になる位置に停めたつもりや睨んだつもりがなくても、相手がそう感じることもあるということを重く受け止めるようミーティングを行った。	停車位置の再確認を行い周知した。
11	7月	支援の内容	利用者の家族	利用日ではない日に迎えに来て断りもなく勝手に連れて行った。いると思っていた母親がいないので非常に心配した。	安心してサービスを利用させられないので契約を解除したい。契約は会長としているので会長に話がしたい。	利用日であると思い迎えに行ってしまった。声をかけたが返答がなく、そのような日もあるためそのまま車に乗ってもらった。	利用日でない日に送迎が組まれていた。職員も気がつかなかった。	会長、局長、在宅サービス推進課課長、管理者で謝罪。改善策を受け入れていただき、サービス利用継続していただいている。	前日職員二人で利用の確認を行う。迎えに行ったときは必ず息子にわかるように声掛けをする。
12	9月	シルバー運転手の態度	利用者家族	シルバー運転手が、介護者にかばんを渡すときに手を触ったり、家のことを根掘り葉掘り聞いてくるのでやめてほしい。職員はそのことを見ても何も思わないのか。	シルバー人材センターに対し、教育をしっかりしてほしいので、社協から伝えてほしい。対象の運転手は送迎からはずしてほしい。職員もそのような態度を取っていたら注意を促してほしい。	運転手は家族と知り合いだったため、気安く話しかけていた。職員も世間話程度に思っていた。手を触っていることは気づかなかった。	運転手に対し、業務であることの教育が不十分だった。職員の認識が不十分だった。	家族に対し謝罪し、対象運転手は申し出者宅への送迎からはずれてもらうことで了解を得た。シルバー人材センターに苦情内容を報告した。	始業前の運転手との打ち合わせ時において、利用者、家族の個人的なことに立ち入らないよう注意を促した。職員に対し、相手が不快と思うような言動があれば毅然とした対応をするよう、注意を促した。
13	9月	職員の態度	利用者家族	職員から、家族に落ち度があるような言い方をされたので、納得いかない	対応の仕方について不信感を抱いた。不快な思いをさせないよう再発防止に努めてほしい。	家族には安心してもらうと事実を伝えた。決して責めるつもりはなかった。	介護者と職員の気持ちの相違。(介護者は事業所に迷惑をかけて申し訳ないという思いだったことに対し、職員は安心してもらいたいと思った。)	職員の言葉かけを謝罪し、理解を得る。	相手の気持ちを考え、丁寧な説明を行うよう注意を促した。
14	11月	シルバー運転手の態度	利用者家族	車椅子のグリップにかけたかばんを落としたが謝罪がなく、人への対応も悪いのではないのか。「早くしろ」と言うような目で見ているように感じる。	人もかばんも大切に扱ってほしい。	運転手は、かばんを落としたが、たいしたことではないと思った。	運転手の態度により不快感を与えた。車椅子のグリップに荷物をかけることが当たり前になっていた。	苦情内容を伝え、態度を改めるよう注意した。他の運転手にも苦情の内容を伝え、業務にあたる姿勢について再度注意を促した。	態度を注意したが改善が見られず運転業務契約を解除した。荷物はグリップにかけず、受け取ったら車に積むようにした。

【その他】

NO	受付月	苦情の分類	申出者	苦情の概要	要望	事実確認	原因	対応	改善策
15	10月	運転マナー	住民		事業所敷地内から一般道に出るときに一旦停止してほしい。集落内の道路はできるだけ走らないでほしい。スピードの出しすぎにも注意してほしい。			朝礼時に要望内容を伝え注意を促した。	施設周辺の地図に注意事項を書きこみ、事務所内に掲示し注意を促した。