

令和元年度 介護サービスの苦情の概要

【居宅介護支援事業】

No	受付月	苦情の分類	申出人	苦情の概要	要望	事実確認	原因	対応	改善策
1	4月26日	ケアマネの対応	子	訪問看護を利用しているが、ケアマネから「二人体制で訪問してもらっているが、連休中は人手が足りないので、他のサービスを検討してほしい」と言われた。今まで訪問看護は支援してくれていたのに、なぜそのようなことになるのかとケアマネの言い方に腹が立った。	ケアマネにはもう来てもらわなくてよい。	担当ケアマネが訪問看護事業所から、「デイケアも利用されているが、デイケアを休むときは訪問看護に変更になる。なぜそのような支援なのか？連休中は人もいないし、訪問看護は必要な支援なのか？」と言われたことを、人が足りないということだけを介護者に伝えてしまった。	自分の立てたプランを否定されたようで、正確に趣旨が伝わるように説明できなかった。	謝罪のため訪問しようとしたが、忙しいからと断られた。後日に訪問の約束をしたが、訪問予定より先に他法人のケアマネ事業所から事業所変更されたと連絡があった。	プランの見直しをするとともに、本質が伝わるように説明を行うよう事業所内で周知した。
2	12月31日	ケアマネの対応	子	12月31日に訪問介護を頼んでいたのに来てもらっていない。30日はキャンセルしたはずのデイサービスから迎えに来た。ケアマネジャーと予定の確認をしているのに間違いがあるのは困る。また、確認のため連絡をしたが、対応が遅く困った。	サービス利用日の間違いがないようにしてほしい。対応は早くしてほしい。	ケアマネジャーは申出人と予定の確認をした時に、30日はデイサービスを利用、31日のヘルパー訪問はキャンセルと聞いていた。口頭でのやり取りをしたのみで、変更した利用票を渡せていなかった。緊急時用の携帯電話の番号は居室の壁に貼ってあるので、わかっておられると思っていた。	予定の確認が不十分だった。年末で用事をしており、事業所からの電話に気づくのが遅れた。	予定の確認が不十分だったこと、連絡がすぐにできなかったこと、今後このようなことがないよう謝罪し、納得していただいた。	毎月の予定を確認する際、変更があれば変更後の利用票を届けるという基本に立ち返ること、緊急時用の連絡先が周知できているか再度確認を行うことを職員に周知した。
3	2月11日	ケアマネの対応	子	ポータブルトイレの購入申請を依頼しているが、担当のケアマネジャーがなかなか動いてくれない。ショートステイも前から頼んでいるのに、何の返事もない。また、農繁期に老健に入所できるように入退所の時期を考えていたが、ケアマネの勧めで退所時期を遅らせることになり、予定していた時期に入所できない。一生懸命動いてくれているのはわかるが、意思疎通が難しく、話が噛み合わないでイライラする。	ひとりで介護しているので本当に辛い。田んぼも忙しいので十分関わることができないので、そんなことを理解してもらいたかった。できれば担当を変更して欲しい。	次の入所は秋の稲刈りの時期だと聞いていたので、春は在宅で過ごせるように調整していた。ショートステイは予約していたが、施設からの返事待ちだったため、介護者に伝えられていなかった。ポータブルトイレについては実費になる可能性があることを伝え、できるだけ早く申請したつもりだったが、老健入所中は申請できないことを伝えていなかった。	ショートステイの予約状況等、介護者に情報を伝えることができていなかった。老健入所中はポータブルトイレの申請ができないことも伝えられていなかった。	担当を変更することを伝え、サービスを継続していただくことの了承を得た。	重要なことを伝えられていないことが、話のズレや不信感に繋がることを職員に周知し、適宜介護者と情報を共有することを再確認した。

【訪問介護事業】

No	受付月	苦情の分類	申出人	苦情の概要	要望	事実確認	原因	対応	改善策
3	6月25日	ケアの内容	匿名	西万木地区を担当している社協のヘルパーが、個人的な話（個人情報漏洩）をしているのでやめてほしい。	気をつけて支援してほしい。	匿名での申出のため詳細が確認できない。	—	事業所内で苦情内容の報告をし、心当たりがないか確認した。	事業所ミーティングで、重要事項説明書を用い、個人情報漏洩の影響等を考えた。また、情報セキュリティについて再度確認を行い、職員へ周知徹底した。
4	8月20日	ケアの内容	子	訪問に来たヘルパーが、機嫌が悪そうな口調であった。ヘルパーを変更してほしい。	本人は精神的に不安定な面があり、本人の精神的な安定が図れるような声かけ、会話ができればヘルパーに変更してほしい。	申出人からの調理の要望を聞き、本人の意向を確認したいと回答した。訪問時、本人の意向を確認したかったが、申出人が本人のそばにいたため話しかけられなかった。申出人が感じる介護負担の背景には気付かなかったが、申出人の様子が普段と違うとは思っていた。	申出人の介護負担に配慮できず、その場に合ったコミュニケーションができなかった。	対応の不十分さを申出人に謝罪した。その後、改善策を申出人に伝えた。	事業所ミーティングで、ケースごとに配慮すべき情報を共有し、丁寧な対応をするよう周知した。また、日々の訪問後にサービス提供責任者に業務報告をするとともに、事業所ミーティングにおいて支援内容の確認、細かな報告をするよう指導した。
5	11月14日	ケアの内容	本人	ヘルパーに調理してもらった料理を食べたら、石が入っていて義歯が欠けた。そのことを次に来たヘルパーに伝えたが謝罪の言葉もなく、その後何の返答もなかった。	自分の意向を確かめながら調理し、調理したものはしっかり確認してほしい。話していることについて詳しく様子を聞いてほしい。一言謝ってほしい。	調理は十分気を付けてしているが、どの程度の石が入っていたかは不明。	これまでも、利用者が常に自分に都合の良いような言い方をされるため、聞き流してしまっていた。	ヘルパーの態度、対応を謝罪し、今後は十分にコミュニケーションを図ることを約束した。	ミーティングにおいて、先入観を持たず、訴えがあったときに事業所内でどのような対応が必要かを検討する。

【通所介護事業】

No	受付月	苦情の分類	申出人	苦情の概要	要望	事実確認	原因	対応	改善策
6	4月22日	ケアの内容	介護者	本人は目が見えないのに、「手で食べたらよい」と言い配膳して席を離れていった。目が見えない人に対して失礼である。	配膳は最後でよいので、介助担当職員が責任を持って配膳し、介助してほしい。席を離れるときは言ってほしい。	配膳した職員は「手で食器を確認してください」と言い席を離れた。	介助する職員は決まっていたが、その職員が対応できるまでに配膳してしまい支援が不十分であった。また、言葉かけが不適切だった。	本人と妻に対応の不十分さを謝罪。今後は不快な思いをさせないよう支援することを約束した。	ミーティングで職員全員に苦情内容と改善策を周知。ルームにいる職員名を伝え、いつでも呼んでもらえるように説明した。食事中は配膳した職員が介助につくことを徹底した。
7	4月22日	その他	住民	離合できないところに、送迎中の社協の車が停車していた。クラクションを鳴らしたが除けてくれなかった。	公道なので、人に迷惑がかかることを理解してほしい。どのように改善するか報告してほしい。	利用者に安全に乗ってもらうことを優先し、クラクションを鳴らされたが車を動かさなかった。	注意を受けてもすぐに車を動かさなかった。	申出人に迷惑をかけたことを謝罪し、事業所内で改善策を検討したことを伝える。また、シルバー人材センター運転手にも苦情内容を周知した。	送迎時に危険な場所や、離合しにくい場所がないか確認するとともに、駐停車場所の確保、運転手に離合しにくい場所では対向車や後続車が来たときには、速やかに車を移動してもらうよう周知した。
8	9月19日	ケアの内容	孫	「サービス利用に関する書類説明は、家族を通してほしい」と伝えていたが守られていない。職員の口調がきつく感じる。不安を与えるような言い方をしないでほしい。	約束を守ってもらいたい。安心してサービスを利用できるように、職員の言動を改めてほしい。	書類の説明、確認のため、デイサービスに印鑑を持参するよう本人に連絡をした。本人の理解力もあるため、デイサービス利用時に本人に説明しようと思った。家族の事情もあり、煩わせてはいけないと思った。	家族への確認が不十分であり、取り決めに守られていなかった。	対応の不十分さを申出人に謝罪した。	苦情内容を事業所内で周知した。ケースの背景を理解し、本人に理解力があつたとしても、サービスに関する説明は家族にも行き、丁寧な言葉がけをするよう指導した。

【地域密着型事業】

No	受付月	苦情の分類	申出人	苦情の概要	要望	事実確認	原因	対応	改善策
9	8月20日	その他	住民	社協の車が、交差点で一旦停止をせずに進行してきたため、怖い思いをした。	気を付けて運転してほしい。	点滅信号のある交差点で、赤だったので一旦停止したつもりだった。左右を確認し発進したが、目視で確認できない車があつたかもしれない。	確実に一旦停止をせず、安全確認を怠ったため。	申出人に危険な思いをさせたことを謝罪した。	職員全員に苦情内容を伝え、一旦停止等、交通ルールを順守し送迎業務に当たるよう注意喚起した。