

令和2年度 福祉サービス利用に関する苦情の概要

【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 | 7月17日 | ケアマネの対応 | 介護者本人 | ケアマネがサービス調整を段取り良くしてくれない。そのため、他のサービス事業所にも迷惑をかけているのではないかと心配である。 | 先を見て段取り良くサービス調整してほしい。不信感があるため以前の担当ケアマネに変更してほしい。 | 受診のためデイサービスを休むと聞いていたが、事業所に連絡することを忘れていた。曜日の振替も聞いていたが、訪問した時に伝えるつもりですぐに連絡をしなかった。 | 利用者、家族への説明不足。 | 謝罪するとともに担当を変更することで了解を得た。 | 本人、家族および事業所からの連絡、確認事項は記録ノートに残す。メモもノートに貼り、漏れがないよう毎日確認することとした。 |
| 2 | 9月15日 | ケアマネの対応 | 子 | 介護負担を抱えていたため戸惑いながら自分で改善策を考えていた。家族の立場に立ちこまやかな気配り、情報がもらえない。緊急で相談したかったので連絡をしたが折り返しの連絡がなかった。 | 介護負担が大きいので計画の見直しをしてほしい。確な情報がほしい。ケアマネを変更してほしい。 | 介護者が介護に対し危険を伴う介助を考えていたため、訂正をして、他の関係者からも意見徴取していた。介護者は担当するケアマネジャー次第で施設入所順位も決まると誤った認識をしていたため、訂正したが聞き入れてもらえなかった。緊急連絡については着信に気が付かなかった。 | 利用者、家族への説明不足。 | サービスについては調整を行い了解を得た。担当継続を申し出たが意思の疎通が難しいと言われたため担当変更し支援を継続することとした。 | 本人、介護者の思いを十分に聞き取りサービス調整を行う。 |
| 3 | 9月30日 | ケアマネの対応 | 夫 | 住宅改修をしたかったが「また今度」と言われた。二言目には「お金がかかる」と言われる。できないにしても言い方を考えてほしい。 | 「できません」ではなく臨機応変に対応してほしい。親身になって相談に乗ってほしい。 | 介護者に説明をしてもいつも遮られるため「できる」「できない」の返答で良いと認識してまった。また、飲酒されているときに絡まれることもあったが、必要な説明はしていたつもりであった。説明した内容について、了解されたかまでは確認していなかった。 | 説明した内容の認識度の確認不足。 | ケアマネの対応について謝罪し、引き続き担当することで了解を得た。 | 説明したことの理解と了承の確認までを丁寧に行っていくことを事業所内で共有した。 |

【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 |
|----|-------|-------|-----|---|-----------------------------------|---|--------------------------|----------------------------|--|
| 4 | 9月14日 | 職員の態度 | 子 | 記録を書くときに母の椅子に座る。また、ボールペンを持参せず、家にあるものを使うため、次は持ってきてと言ったが持ってこなかった。確認すると車に取りに行った。約束を守らないので不愉快である。横着な態度なので来てほしくない。 | 担当から外してほしい。返答は不要だが、事業所で周知改善してほしい。 | 筆記具を持参するのを忘れ2回借りた。不愉快な思いをされているとは感じなかった。話好きな方なので寄り添って支援してきたつもりだった。 | 相手の気持ちを考えた行動ができていなかったため。 | シフト調整し当該職員を訪問ローテーションから外した。 | 利用者宅の物品を使用しないことを徹底し、訪問時の態度を振り返るよう事業所ミーティング、連絡ノートで周知した。 |

【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 |
|----|--------|-------|-----|--|-------------------------------|--|------------------------|-----------------------------------|---|
| 5 | 5月27日 | ケアの内容 | 子 | 近所の人から、迎えに来た職員の言葉かけがきつく感じたと言った。 | 事実なら言葉遣い、態度を改めてほしい。 | 職員からは、迎え時に検温の確認をするために丁寧に話したつもりであったが、利用者のペースに合わせた話し方ではなかったかもしれないと聞き取った。 | 職員の都合で会話をし、強い口調になったため。 | 本人、家族に言葉遣いについて謝罪し、職員間で共有することを伝えた。 | 常に周囲の人からも見られていることを意識し、日頃からの言動に気をつけ、再度見直すよう注意を促した。 |
| 6 | 12月18日 | 説明不足 | 子の妻 | 家族が迎えに行く予定だったのに連絡なしに送ってきた。たまたま家族が家にいたので良かったが、不在だったら長時間車で連れまわすことになり、事故の危険性が高まるので困る。 | 事業所側の都合で送迎しないしてほしい。約束を守ってほしい。 | 家族が迎えに来られる予定だったが、降雪のため安全を優先し通常より早く送る判断をした。家族にその旨の連絡が取れなかったが送っていった。 | 説明を怠ったため。 | その場で謝罪し、再度管理者が訪問し、必ず連絡を取ることを約束した。 | 事業所判断でことを進めるのではなく、必ず家族に連絡し承諾を得るという基本を徹底するよう周知した。 |

【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 |
|----|-------|-------|-----|-------------------|---------|--------|----|--|----------------------|
| 7 | 12月6日 | ケアの内容 | 匿名 | 職員の言葉遣いが悪いと聞いている。 | 改めてほしい。 | 特定できず。 | | 緊急ミーティングを行い、自分ならどのように感じるかを考え、なれ合いになっていないか検討した。 | 丁寧語で話をするよう、再度周知徹底した。 |

【福祉サービス利用援助事業】

| 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 |
|----|------|-------|--------|---|---|---|--|---|---|
| 8 | 9月1日 | 支援の内容 | 利用者の家族 | 【地域福祉権利擁護事業利用者の通帳の置き忘れに関する苦情】 専門員が利用者宅を訪問した際に、本利用者の通帳を本人宅に置いて忘れて帰り、それを見つけた利用者の家族である申出人が本人に渡した。 ・利用者の通帳をどのように思い管理しているのか。 ・置き忘れた日と、専門員から利用者本人にその事(置き忘れた事)が伝えられた日まで間隔が空いたのはなぜか。 ・専門員が、利用者本人が通帳を持っていないか、利用者本人の通所先に作業中に訪れたのはいかがなものか。 | ①なぜ通帳を置いて忘れていったのか、その経緯を専門員から説明してもらいたい。 ②置いて忘れていった日から、利用者本人に報告し確認するまで日にちが空いた理由を説明して欲しい。 ③なぜ確認のため作業中の利用者本人を作業所まで訪ねたのか説明してもらいたい。 ④これらのことについて、利用者本人にも分かるように説明し謝罪してもらいたい。 | ①当日、専門員が利用者本人宅を訪問した際に、本人から「通帳の中身を確認したい」との申し出があり、本人に通帳を渡し確認してもらった。その後、本人と別の書類等のやり取りを行っている内に通帳のことについて失念してしまい、通帳を返してもらったと思込み本人宅を出た。 ②帰社後は、他の利用者のもので併せて当該通帳も事務所金庫に戻し入れたと思いこんだ。後日、当日の訪問記録を作成するため、当該通帳のコピーをとるため金庫を探したことで戻し入れていないことに気づき、急ぎ担当課長に報告を行い指示を仰いだ。 ③銀行への通帳紛失届の提出の検討を行うとともに、担当課長と当日の行動を思い返し、本人宅へ置き忘れた可能性から本人が当該通帳を持っていないか確認するため、本人の携帯に連絡する。何度か連絡をするも折り返しが見られず、至急の確認のため本人を作業所に訪ねたところ本人が持っていることが判明した。 専門員から利用者本人に、通帳を置いて忘れて帰ったことを謝罪し、本人から通帳を預かった。 | ①当時、当該専門員については他の担当ケースの対応が立て込んでおり、また、当日も本利用者宅を訪問後に業務が立て込んでいたことから、心理的・時間的な余裕がなく訪問時の確認を怠ってしまった。 ②通帳持出時と返却時に持出簿により、時機を逃さず専門員が確認するルールがあるが形骸化していた。また、いずれも専門員本人による確認となっていたため組織的なチェックが働かなかった。 ③本人が通帳を持っていないことが確認され次第、銀行に紛失届を行うよう判断したため速やかな確認が必要であった。また、本人からの携帯電話の折り返しがなかなか来なかったことから、本人と確実にお会いすることができる作業所を訪問した。 | ・担当課長から当該専門員に事実確認の聞き取りを行い、一緒に原因を整理した。 ・左記原因の②について、課の事業担当者会議で共有し、再発防止のための改善策について、他の専門員も交え話し合った。 ・担当課長と当該専門員により本人宅を訪問し、本人と申出者である本人の家族に謝罪をした上で、確認した事実と原因、今後の改善策を説明し、ご本人と申出者に了解をいただき、謝罪を受け容れていたいただいた。 | ・担当ケースの動きが立て込んでいない時に管理職が良く把握し、フォローができるよう注意して監督に当たる。 ・訪問先での置き忘れ等が起きないように確認表を作成する。 ・帰社後すぐに通帳の返却を管理職が確認し、管理職が持出簿にサインする形をとり、複数人が持出と返却をチェックする形に変更することでルールの形骸化と再発を防止する。 |