

○平成30年度 苦情解決制度 受付状況・解決結果報告

苦情解決制度 受付状況

(平成30年4月1日～平成31年3月31日 受付分)

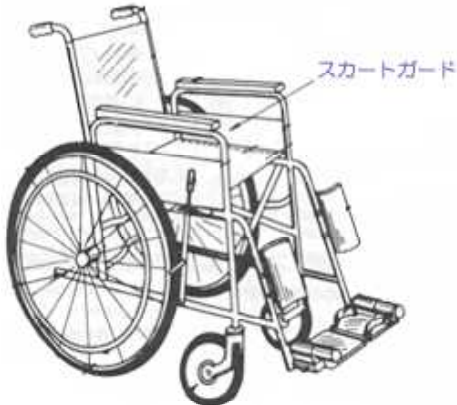
	受付 件数	申出人続柄			受付方法			第三者委員
		ご本人	ご家族	その他	口頭	文書	電話	報告・立会・助言等
計	8件	0件	6件	2件	3件	0件	5件	8件
昨年度計	9件	2件	5件	2件	6件	0件	3件	8件

○苦情受付・解決内容について

① デイサービスセンターなるせ

受付年月日	4月19日	解決年月日	4月19日	申立者	ご家族
苦情内容	<p>怪我のために入院の後、初めてデイサービスを利用したが、</p> <p>① 帰宅すると本人が着けていたコルセットが、面談時に申し合わせたとおりに装着されていなかった。</p> <p>② バイタル測定について、デイサービスセンターに到着してすぐに行っていたと聞いた。少し時間を置くなどの配慮がほしい。</p> <p>上記内容が、担当ケアマネジャーより、ご家族からの苦情として伝えられる。</p>				
解決内容	<p>苦情受付担当者が電話を受け、苦情解決責任者に報告。デイサービスセンターの管理者がすぐにご家族へ連絡、状況説明と謝罪を行う。</p> <p>ご家族より、「首廻りのコルセットであり、確実に着用してさえもらえれば良い」と言われ、事業所として確実に着用してもらうため、再度検討する事を伝える。また、面談時の職員が利用当日非番であり、他職員へ周知不足であったこと。他職員の観察不足もあったことを謝罪し、看護職員を交えた全職員で再度確認し確実な装着を行うことを申し合わせたことを説明する。</p> <p>バイタル測定についても、緊急を要しない限り、デイサービスセンターに到着し着座後、お茶を一服した頃(10分後位)に実施することを、全職員で再度確認したことを説明し、ご利用者ご家族にもご納得頂く。</p>				

② 障がい者支援施設 愛光園

受付年月日	5月9日	解決年月日	5月9日	申立者	ご家族
苦情内容	<p>生活介護(通所)から帰宅後、父親から電話で、車椅子の装備品が歪んだ状態で使用されていた。対応した職員に謝罪してほしい。</p>				
解決内容	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>苦情解決責任者の施設長に報告。直ちに対応策を検討し、苦情内容の確認と謝罪を行う事とし、すぐに苦情受付担当者とサービス管理責任者が自宅訪問する。</p> <p>父親と一緒に車椅子の装備(スカートガード)を確認し、歪みを解消する。取り外し可能な部位で、少しの加圧でも歪んでしまうことを父親と共に確認し、歪んだままの状態で使用していたことを謝罪し、今後は使用する際に職員が細心の注意を払うこと、関わる全職員に申し送ること説明し、ご納得いただく。</p> </div> </div>				

③ かざぐるま放課後等デイサービス

受付年月日	8月2日	解決年月日	8月3日	申立者	ご家族
苦情内容	行事参加の意向確認を行わないまま、参加しないことになっていた。				
解決内容	<p>苦情内容を施設長に報告。直ちに委員会にて苦情内容の確認を行う。</p> <p>行事の案内文をご家族に送っていたが、利用定員の関係から、当日利用予定でない方には案内文を送付していなかったが、間違っ案内文を送付してしまい、行事についてご家族が知ることとなり、誤解が生じてしまったことが判明した。契約時の説明や重要事項説明書の交付時の説明を十分に行う事、毎月の予定をあらかじめ提示すること、利用日程が決まり次第それを知らせていくこと、ご家族との情報交換を密にしていくことを今後行っていくことをご家族に伝え、ご納得いただく。</p>				

④ かざぐるま生活介護

受付年月日	8月24日	解決年月日	8月31日	申立者	ご家族
苦情内容	<p>① リハビリ訓練開始にあたり、理学療法士との電話での打合せ中で笑う場面ではないのに「フツ」と笑われた印象でとても不愉快に感じた。</p> <p>② H30年6月、主治医からのリハビリ訓練指示書を提出したにもかかわらず、H30年8月の現在までリハビリ訓練が提供されておらず、生活介護サービス管理責任者、理学療法士との行き違いがあり、関係性の悪化が不安。今後のサービスについても心配している。</p> <p>③ 個別支援計画の承諾書を事業所で紛失し、再度サインしてほしいと送迎の職員を通じて依頼があった。本来、サービス管理責任者から説明、依頼があるべきではないか。</p>				
解決内容	<p>苦情内容を施設長に報告。直ちに委員会にて苦情の内容と事実確認を行い、検討の結果、ご家族とのやり取りが電話であったりと、直接のやり取りではなかったことも誤解・わだかまりの一因であったと思われ、ご家族への直接の説明と謝罪が必要であるとの結論から、ご家族との面談を行う。</p> <p>① 返答に困った理学療法士自身に対する笑いであったが、笑う場面ではないところで笑われたと家族へ不快感を与えてしまった。電話での顔の見えない会話であり、注意が足りなかったと、直接ご家族と面会し、非礼について謝罪しご納得いただく。</p> <p>② 指示書に従い、一度はリハビリ訓練を開始したものの、リハビリ訓練を受けた後で本人に痛みがあり、担当相談支援専門員へ報告、相談し、回答を待っていたが、返事がなかったことでリハビリ訓練が中断されたままになっていた。</p> <p>③ 個別支援計画書を紛失してしまったことは全く弁解の余地がなく、また再度サインを依頼する場合、送迎の職員を通じての依頼ではなく、サービス管理責任者から直接説明、依頼が必要であった。</p> <p>※ ②・③について上記の説明を行い、今後は、後期個別支援計画書に「個別リハビリ訓練」「入浴」等のサービス内容を明記し、サービス内容の共有化を図ること。ご家族との信頼関係の再構築に努め、後期個別支援計画に基づき誠実なサービス提供でご本人の生活の質が向上するように努めること。ご家族・担当相談支援専門員との連携強化に努めることを説明しご納得いただく。</p>				

⑤ 障がい者支援施設 愛光園

受付年月日	9月4日	解決年月日	9月4日	申立者	ご家族
苦情内容	<p>生活介護(通所)の送迎職員から、通所時の生活状況について報告を受けた際、報告の中で、「本日、強く現れた突発的な行動について話があり、他の利用者に迷惑が生じる状態が続くようでは事業所としての対応も考えなくてはいけない」と言われた。家族としては、息子がしている行為がいけないことは十分にわかるが、自宅ではその様な行為もないし、どう対応すれば良いか分からなかった。単純に息子は事業所を利用できないと言われた気持ちになり悲しかった。</p>				
解決内容	<p>サービス管理責任者が家族からの相談内容を苦情解決責任者の施設長に報告、苦情として扱うこととし、内容を確認し、これまでの本人の状況や本人への対応状況などの検討を行う。</p> <p>検討した結果、本人は、普段から突発的な行動が見られ方で、通常は職員が一对一で対応していたが、当日は、突発的な行動が強く現れていた。当日、事業所職員、担当相談支援専門員も状況を把握していたが、十分な検討や対応策を講じることができず、心配した送迎職員が、事業所の方針の様に母親に伝えてしまったことが原因であった。その為、謝罪と説明を行う事とし、苦情窓口担当が自宅を訪問し、謝罪するとともに、事業所としても安易に利用できない等とは考えておらず、どうしたらこれまでと同様にサービスを利用して頂けるか、本人中心で考えていること説明して、ご納得いただく。</p>				

⑥ デイサービスセンター平成園

受付年月日	9月18日	解決年月日	9月19日	申立者	地域住民
苦情内容	デイサービス送迎車両が道を塞いで停車し、他車の通行を妨げていた。端に寄せて駐車するなど配慮して欲しい。				
解決内容	苦情内容を施設長に報告。直ちに委員会にて検討。運転手など送迎担当職員に口頭で注意し、申し送りノートへの注意喚起の記載、運転時携帯する運転日誌にも明示する。また平成園全体の申し送りをを行い、平成園全体で注意することを確認した。				

⑦ ぱあとなあ相談支援事業所

受付年月日	10月2日	解決年月日	10月22日	申立者	ご家族
苦情内容	担当相談支援専門員を代えて欲しい。				
解決内容	苦情内容を施設長に報告。直ちに委員会にて検討、苦情内容の確認と担当相談支援専門員の業務状況の確認を行う事とする。苦情内容は、新しい相談員の指定した時間に来所したら休みだった。約束した来月の予定表ももらえなかった、等あり不信感を持ってしまい、担当相談支援専門員を代えて欲しいとの内容であった。また、相談支援専門員は、当日急な年次休暇を取得する必要性に陥り、ご家族、同僚への連絡がおろそかになってしまった事が原因であった。検討の結果、事業所側の不備もあり、ご家族の希望に添うよう、相談支援専門員を交代させる事とし、事業所内での申し送り・引継ぎを徹底する事とした。ご家族には、検討や相談員の調整に時間を要したことも含め説明と謝罪し、ご納得いただく。				

⑧ デイサービスセンター平成園

受付年月日	12月18日	解決年月日	12月25日	申立者	ご家族
苦情内容	担当ケアマネジャーから、ご家族から「デイサービスの送り時、防寒がしっかりとされておらず本人が寒そうだったので気をつけて欲しい」との苦情が伝えられる。				
解決内容	苦情内容を施設長に報告。直ちに委員会にて検討。ご利用者本人の体調を考慮した対応を第一とすることを確認し、デイサービスの職員に周知する事とする。ご家族に謝罪し、今後の改善策を説明しご納得いただく。				