

苦情受付書

(苦情受付担当者) 中嶋幸三

受付日	令和1年5月7日(火)	苦情の発生時期	令和1年5月4日	受付 No.	
記入者	小川 明奈		苦情の発生場所	南海寮	
申出人	氏名 (フリガナ)	O氏		住 所	
	利用者との関係	K氏の姉			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の 分類	①ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他()			
	<p>・5/2(木) Kさんが男性利用者とトラブルになり顔を叩かれ、鼻の横に傷が出来る。姉に電話し状況を説明し見守りが不十分であったことを謝罪。</p> <p>・5/4(土) トラブルの連絡を受けO氏が面会に来られた際に 「以前から同じような事が何度もあって、見守りはどうなっているのか。ずっと付いとけとはお願いしきらん。忙しかとはわかっとなるから。でも、なんかあったらどうするの?といつも思っている。」と支援についての思いを話された。</p>				

希望等 申出人の	<ul style="list-style-type: none"> ・以前から同じようなトラブルが続いている為、対応をきちんとしてほしい。 ・トラブルが起きないように見守りをきちんとして欲しい。
備考	
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他（ ）
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 〕
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 〕
相談記録	上記苦情内容のとおり
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の態度 <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（ ）
処理経過	<ul style="list-style-type: none"> ・再発防止に向け、事故報告書や朝礼、終礼を通して職員への周知徹底を図る。 ・Kさんの対応については棟で話しあい、支援内容については詳細を決め、職員全体で周知、取り組んでいく。（別紙参照）
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・その後他者とのトラブルは見られていない。 ・O氏も以前と変わりなく連絡が取れている。

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	令和元年 8 月 9 日 (金)		苦情の発生時期	令和 1 年 7 月 29 日	受付 No.
記入者	大仁田 美穂		苦情の発生場所	通所センター	
申出人	氏名 (フリガナ)	I 氏		住 所	
	利用者との関係	I さんの母親			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の 分類	①ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他 ()			
	<p>◆8月9日連絡帳に記載</p> <p>生理時にナプキンを交換したように話があった(7/29月の夕方)が、実際してないのではないか。</p> <p>職員の言葉かけや態度で、長時間(9~10時間)預かって頂いている間、最後に1回だけ交換しているのが日常なのだと感じた。</p> <p>利用料は支払っているのに、ナプキン交換がサービスに入らないのであれば、契約内容の申し立てを是非行いたいと思っている。等の内容の記入があった。</p> <p>◆苦情内容</p> <p>月経時には、ナプキンの確認や交換の支援をしてもらいたい。</p> <p>過去から起算し、これまでに40回程ナプキンの交換がされていない事があった。(平成26年4月より利用)</p> <p>ナプキンの交換は、排泄時のオムツ交換等の介助と同様のサービスに該当しないのか。改善をお願いしたい。</p> <p>※29日の状況</p> <p>4泊5日の短期入所の最終日27日(土)夕方に生理になり、センター職員にその旨の連絡がある。29日は生理3日目であったが、連絡を受けた職員が生理であることを忘れており、夕方まで交換の声掛けや確認が出来ていない状況があった。(通常連絡帳などで母親から必ず生理の連絡があるが、連絡帳を持ち帰り忘れていた為、母親からの連絡もあっていなかった)</p>				
希望等	申出人の	・ナプキン交換をしっかりして欲しい。 ・ナプキン交換がサービスに該当しないのならサービス内容を見直してもらいたい。 ・今後の利用方法などについてもゆっくりと話を聞きたい、話したい。			

備考	<p>利用開始当初、交換について尋ねたところ、「自分で出来る」との話があった為、声を掛けながら様子をみて、必要時（汚れていたり）に介助する旨を伝えていた。</p> <p>交換の声を掛けても交換していない事があったり、トイレに行く度（15分置きなど）に毎回交換している時があったりと、その時々で変化があった為、準備しているナプキンの数で交換の回数を把握し、数が減っていない時には、次トイレに行かれた時に交換の声掛け、その後の確認を行い取り組んでいた。</p> <p>（ナプキンは預かり、トイレに本人専用のポーチに入れてトイレに置きいつでも交換できるようにしていた）</p>
申出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他（ ）
申出人への確認	<p>第三者委員への報告の要否 要<input type="checkbox"/> 否<input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 〕</p> <p>話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要<input type="checkbox"/> 否<input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 〕</p>
相談記録	<p>※ 上記 苦情内容・申出人の希望等と同じ</p>
想定原因	<input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（ ）
処理経過	<ul style="list-style-type: none"> ・8/9（金）の連絡帳の母親の記入内容を、管理職員に報告。苦情・要望内容、日常の支援の状況を説明。 ・母親は仕事の関係で、朝7時頃～19時頃（母親で送り迎え）の利用となっており、面談の時間をすぐに設ける事が難しい状況であった為、連絡帳にて、不信感を与えた事や、交換が不十分な事があったなどの謝罪と、今後の取り組みなどについて伝えたところ、「今後の利用方法について考えている。ゆっくりと話をする機会が欲しい」との話があり、相談支援専門員へ面談の相談を行う。 ・22日面談（1回目）（母親、相談員、センター職員） 交換状況、本人へのアプローチはどうなっているのかなど尋ねられ状況を伝えたが、上手く伝わっておらず、再度話が聞きたいとの申し出あり。 ・28日面談（2回目）（ 同上 ） 声を掛けても交換しない事がある事や、自宅とセンターとでは様子の違いがある事に驚かれていたが、交換状況など理解していただく事が出来た。 母親より、本人が意識して自分で交換できるように本人専用のポーチに入れて毎回自宅より持参する事となった。

結 果

- ・利用事業所の変更の希望はなかった。(現状の利用方法を継続)
- ・日頃の支援の説明や情報提供不足で疑問や不信を与えてしまったと感じた為、その点を踏まえ連絡帳記入など行っていく。
- ・ナプキン交換については、持参したポーチを置く専用のカゴ、ゴミ箱等を準備し、交換回数や自主的に交換した・声掛けが必要だったなど記録に残していく。
また、自宅では交換の介助をしない。との話があった為、今まで同様必要時以外は声掛けや見守りで支援を行っていく。
(本人さんはパターン化してしまう特性があり、介助が当たり前になると自宅でも介助が必要になる可能性がある為)
- ・状況を母親に伝え、改善点など尋ねながら支援を行っていく。