

平成30年度 下半期(11月～3月) 苦情・要望受付内容

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
特別養護老人ホーム 康寿園	H30.11.3	入居者ご家族	副主任・介護士	電話連絡はありがたいが、連絡内容が緊急を要するかどうか分からない。仕事で出れないときも多い。留守番機能があるのにどうして録音してくれないのか。	ご家族に謝罪。今後は、留守番電話にメッセージを残すことを伝え、ご家族から了承していただく。
三ヶ島第2地域 包括支援センター	H31.2.27	ご利用者	所長	包括の職員が長く担当していた利用者。この度、ADL低下にともない区分変更申請を行ない、要介護となった。介護保険上の決まりで要介護の利用者は居宅介護支援事業所に担当を移さなければならない事を伝えると、ずっと担当していた人に引き続きやって欲しい、なぜ駄目なのかと強い口調で話された。	本人の家族が同席している場で、再度、担当変更の決まりを説明。家族も同調し説明してくれ、本人納得される。
桑の実ヘルパー ステーション	H31.2.2	ケアマネジャー	管理者	ご利用者とその奥様がインフルエンザになり、どうしても来て欲しいとの事で訪問したところ、いつも不在の嫁が仕事を休んでおり派遣に立ち会った。その際のヘルパーの利用者に対する言葉使いや介助がぞんざいで不快に感じたと思われ嫁から話があった。	ご家族にお詫びし、今後注意する旨を伝えた。ケアマネに対してはその時の状況を説明し理解して頂く。
	H31.2.26	ご利用者ご家族	サービス提供責任者	デイの送迎時の誘導方法がヘルパーによって違う。統一して欲しい。	訪問しご家族から話を伺い、担当ヘルパーの介助方法を統一した。
	H31.2.2	ケアマネジャー	サービス提供責任者	風呂掃除の際、風呂釜の排出口のカバーのつけ方が甘く3日間風呂をわかせなかった。	訪問し風呂を確認しお詫びした。今後注意をするとともに不具合があった時にはすぐに連絡をいただくようお願いした。
	H31.3.23	ご利用者ご家族	管理者	食器洗い用のスポンジが黒くなる。シンクを洗っているのではないか。食器用のスポンジでシンクを洗わないで欲しい。	担当サービス提供責任者が訪問し話しを伺う。直行直帰ヘルパーに聞き取りをし注意をする旨を家族に伝え納得して頂く。直行直帰ヘルパーに聞き取りをした結果、誰もシンクを洗っていないとの事。
介護老人保健施設 ケアステーション所沢	H30.10.24	ご利用者ご家族	相談員	母より「リハビリの際に関わった男性職員から『もう〇〇さんは歩けないから』と言われ、ショックを受けてしまった」と訴えがあった。母なりに頑張っているのに、そういう声かけはやめてほしい、できれば担当(リハビリに関わる職員)を変えてほしい。(怒っているような口調ではなく、穏やかにおっしゃる。)可能であれば、歩行訓練をもっと行ってほしいと訴えがある。	受付者が謝罪し『ご本人にもお声掛けしお詫びします』と伝える。歩行訓練については、個別リハビリを増やすことは難しいが、フロアでの介護職員対応の歩行訓練等行えるか相談しますと伝える。副主任理学療法士に報告、本人・リハビリ職員への事実確認と対応を依頼する。歩行訓練についても実施検討依頼する。その後、申し出者へ所長より改めて謝罪する。「そんなに重くとらえないでください。これからも宜しくお願いします。」とおっしゃってくださる。
	H31.1.25	ご利用者	主任・看護師	申し出者がトイレに入っていた際に、ごみ集めの為にホールスタッフがトイレのカーテンを開けてしまい、スタッフ側が謝罪をするも、そこから口論に発展。お互いに「何様のつもり?!」などと大声で口論。別の職員が介入し、傾聴。「自分のトイレを使っただけなのにあの言い方はなに!?!」「あの人異常じゃないの!?!警察に電話するわよ」「なんであんな人を雇っているの!?!信じられない」「早くここから出して」と話される。	別の介護職員が介入し、ご利用者の謝罪と傾聴をする。また、ホールスタッフ側へご利用者の病状や現状などを説明し理解を促す。主任介護職員へ報告。再度、両者への対応をお願いする。その後、申し出者に今後このようなことが無いように徹底する旨を主任介護職員からお話しをすると納得される。
	H31.1.19	ご利用者	看護師	申し出者より職員におやつ時「早く食べないとダメ!この食事は2時間以内で決まっている。(個室の)冷蔵庫にしまうのもダメ!」って強く言われてしまったと訴えられる。冷蔵庫にしまおうとは考えていないのに決めつけられている。一生懸命で真面目なんだと思うけど「感謝半分、うるさい半分」、あまりうるさく(強く)言われているといじめられているように感じてしまう。ここは大きい施設だから衛生面で食事の保存期間が2時間で決まっているのはわかるけど、前に14:30頃に食べている他の利用者がいて(いつかは詳細不明)その人は職員さんが言っていた2時間から大幅にずれているのに許されて、私は火が通っている焼き菓子一つで強く言われなくちゃいけないの?と話される。	申し出者の訴えを傾聴し受付者が謝罪する。以前他のご利用者に食事を2時間以上たってから提供したことの詳細は不明。遅食対応にしていた可能性があること、それでも2時間以上したものを提供していたことは間違っていると説明し謝罪する。対応した介護職員が氏に直接謝罪する。その後「本当は私がホールに行ってみんなと一緒に食べれば問題はないんですけど、足腰も痛いし、補聴器してるからあまり騒がしいところには行きたくないから居室にいるの。以前も同じ人と同じようなことで所長さんや主任さんに丁寧な謝罪をしてもらっていて、今回は直接謝罪をもらったし、看護職員さんに謝罪とお話を聞いてもらったから事を大きくしたくないの。私も言われたら黙ってられないたちだからごめんなさいね、聞いてくれてありがとう。」とおっしゃってくださる。

ケアステーション所沢 通所リハビリ	H.30.4.3	ご利用者ご家族	電話にて 副主任・相談員	デイから帰ったら足の甲に血がにじんでいたとのこと。	同日午後に爪切りしたときにはそのようなことはなかった。次回通所時に確認すると下肢装具のベルト部分が擦れた様子。本人むくみもあるため、必要時以外は装具を外すことで納得いただく。
	H30.11.16	ご利用者ご家族	連絡帳にて 副主任・相談員	11月12日の帰宅時、家に入るとき、車椅子に足が上がっていなかった。足が玄関に引っ掛かり骨折したらリハビリに行く意味がありません。足が上がっているか確認を徹底してくださいと訴えが記入されていた。	電話及び自宅に送る際にお詫びする。フットレストから足を下ろしていただきたい方なので、乗降時、移動開始時必ず確認しご本人にも声掛けするように職員に周知することで納得して頂く。
	H.30.11.23	ご利用者ご家族	所長・PT	デイの入浴にもって行ってるタオルに、油や床の汚れを拭いたような洗濯機では落ちない汚れがついている。これまでも3~4回同様のことがあったとのこと。	送迎時に謝罪。しかし原因がわからず、予防できないため、ケアステのタオルを使用させて頂くと伝える。その後もご家族より、持参のを使ってよいと言われるが、同様の理由でこちらのタオルを使っている。
ケアハウス大光園	H31.2.15	入居者	栄養士	昼食で提供した小鉢の中から、10cm程度の髪の毛が入っていると入居者から話がありました。	おかずの中に髪の毛が絡まっていたので調理中に混入と思われるが、調理中の身なりはマニュアルに従って行っていますがもう一度再点検を行います。オープンスタイルでおかずが並んでいる為、入居者が手を伸ばして取って行くため並んでいるおかずに異物が入りやすい方式になって居るのも事実です、小鉢にはラップし、取りやすい工夫をする事にいたしました。
	H31.3.13	入居者	施設長	外部利用者から、一階のお手洗いにウォシュレットの設置を要望されました。	3月中に3ヶ所にウォシュレットを設置致しました。
レジデンシャル小手指 Sakura	H31.2.2	ご利用者	宿直者	宿直者が、夕飯の安否確認の時に入居者数名より、『最近、食事の配膳時間が、早かったり、遅かったりする。配膳時間は、守ってほしい。』と苦情を受ける。	入居者へは、その場で謝罪を行う。配膳時間については、食事委員会で厨房(レバスト)へ報告を行い、改善の要求する。『メニューの内容やなるべく暖かい状態で提供をしようとして、配膳時間がずれる。配膳時間を守るように作業工程を考えます。』との回答。その旨、ご入居者へお伝えし納得いただいた。
桑の実中央相談室	H31.2.4	ご利用者の妻	介護支援専門員	夫のモーニングケアで入ったヘルパーの介助の仕方が「ぞんざいな態度」で言葉使いも威圧的であった。家族が見ていて心が痛みとても不愉快な気持ちになった。そのヘルパーにしっかり教育をして欲しい。	ご家族の話を傾聴させていただき、ヘルパー事業所の管理者に苦情内容を伝えることで納得いただいた。二次対応として管理者と訪問し、再度ご家族の気持ちを受け止めるよう対応した。
デイサービスセンター さくら	H31.1.8	ご利用者の妻	生活相談員	朝、送迎のスタッフが着たところで、迎えが遅いことを伝えた。スタッフが嫌な顔をした。いつもなら挨拶をしていくのに素っ気なかった。	不快な思いをさせてしまったことをお詫びする。対応したスタッフを含め現場に周知し、以後気を付けるように指示する。
	H31.2.22	ご利用者	機能訓練指導員	11:15頃、機能訓練のお誘いの声掛けをすると「いま何時だと思っているの！9時から来ているのに！」とご立腹される。	その場で謝罪し訓練実施。13時に帰る予定であったため早くやりたかったという思いがあった。本人のご意向についてスタッフへ周知する。
桑の実中央 ヘルパーステーション	H30.12.5	ご利用者	サービス担当 責任者	ヘルパーが掃除で使用した雑巾が汚れていたの自分で洗った。使用後しっかりもみ洗いして欲しい。	サービス担当者責任者が訪問しお詫びする。担当ヘルパーに作業内容を確認指導する。
夜間見守りきずな	H30.11.4	訪問介護事業所	主任	他の訪問介護事業所のヘルパーが訪問時、入室しようとしたところ施錠されており、入室できなかった。夜間に施錠しない様にして下さい。	利用者本人が施錠してしまった事を確認。難聴の為、インターホンも聞こえなかった御家族に許可を頂き、朝ベランダの鍵も開錠。訪問介護事業所に連携を取り、もし施錠してしまった場合も、ベランダから入室して頂く事を伝える。
24時間ホームケア ほほえみ	H.31.1.31	ご利用者	配偶者	昨夜トイレ誘導の職員に「今までできたのにどうしてできないの？」と言われ、とても傷つき、悔しい思いをした。との訴え。ご自身で書いたメモをくださる。	ご主人同席のもと話を伺い、職員に事実確認。励ますためとのことも、本人様を傷つけてしまったこと、言葉の大事さを伝え、ご本人、ご主人に今後無いようお詫びをする。ご主人より今後気を付けてください。との話あり。
グループホームこころ	H30.11.23	ご利用者の長女	所長	前回面会に来た時、足の爪が伸びていて娘様が爪切りをしたが、今回も同様に爪が伸びていたの、定期的に爪切りを行ってほしい。	お詫びをさせていただき、今後定期的に爪のお手入れをさせて頂く旨を伝えると、ご納得していただいた。
	H31.3.23	ご利用者の長女	常勤職員	面会に来られた際、「母は今日入浴したか」と聞かれたため、入浴したことを伝えると、「昨日パーマをかけたばかりで明日は頭を洗わないようにと伝えたのに」と立腹された。	きちんと申し送りが出来ていない事をお詫びさせていただき、受付した職員にも確認したうえで、以後気をつけて対応する事をお伝えし、ご納得いただいた。

多機能ホームゆう	H30.11.20	ご利用者の長女	主任	受診のため帰宅した際、「夏物のズボンを履いていたので取り替えました」とご立腹の様子で話される。	受診の報告を電話で伺っている時お話があったのですぐ謝罪し、今後このような事がないよう気をつける事をお伝えするとご納得いただきました。
桑の実南相談室	H31.2.7	ご利用者ご家族	居宅所長	ご家族より「入所を考えたい」との希望があり、担当者は数ヶ月前から海外在住の娘とメールのやり取りをしていた。入所時に緊急連絡先として娘以外にないか？などのやり取りをしていたが、その際の対応(説明不足)と本人・ご家族の状況などのアセスメント不足、希望をしっかりと捉えられていなかった事から誤解を与え、不安な気持ちにさせてしまった。	所長にメールでのやり取りを確認してもらい、担当者で説明が至らなかった点などについてメールにて説明・謝罪。メールでのやり取りでは細部が伝わらなかつたりなどで誤解を生むのでLINE電話での連絡方法を提案し了解を得る。H31.4月に一時帰国される娘と所長・担当者で訪問し、改めて今後の方向性を確認。基本的にはご自宅で1人で居させる事は考えていない。毎年、冬に香港に連れて行っていたが、それも今後はしない。基本的には24時間誰かがみてくれる様な所にいてもらう、という考えである事を確認した。
桑の実荒幡相談室	H30.10.22	ご利用者の妻	所長	主介護者がショートステイ利用について主治医に相談。希望通りのプランを作ってくれない。	主治医に今までの経過説明とお詫びに伺う。担当包括支援センターに入って頂き、ケアマネジャーを変更し納得いただく。
桑の実荒幡相談室	H31.3.19	本人	所長	ヘルパー事業所への苦情。(時間通りでない・話が多い・私的な事でも入り込んでくる)	事業所へ連絡。再度、ご本人に内容確認と謝罪をし、ヘルパーにも指導。今後もモニタリング時に確認していく。
くわのみクリニック通所リハビリテーション	H30.1.10	ご利用者	相談員	昼食の副菜の味付けが薄いのでもう少し濃い味のものを出してほしいと要望があり。	栄養士が身体の健康を保つために、きちんと一日のエネルギーとカロリー計算をして、バランスの取れた食事がとれるようにして味付けをしてくれているので、こういった味付けになっていると説明をして納得をしてくれる。
ショートステイ福祉の森	H31.3.25	ご利用者	ユニットリーダー	いつも使用しているトイレのウォシュレットが作動しない。	直るまでの間、他のトイレを使用して頂くことでご理解を得た。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	H30.10.7	ご利用者の身元引受人	主任相談員	新しい介護保険証を施設に提出しているのに紛失された。	施設で勘違いをして、新しい介護保険証を郵送で家族にお返ししてしまった。謝罪して再発行をお願いした。
	H30.10.12	ご利用者の身元引受人	主任相談員	足の血行障害が原因で手術の可能性はあるが、その足をぶつけた事故報告が受診に行くまで家族になかった。	報告の遅れを謝罪し、通院ごとに正確に足の状態の報告を行い家族と情報を正確に共有した。
	H30.12.13	ご利用者の身元引受人	ケアワーカー	食事の摂取量が少ないことへの問いかけに、時間がないので食べられなかったと言われた。	入浴が長く疲れていたため、食事を早めに切り上げたことに対する説明が不足して誤解を招いたことに対して説明と謝罪をした。
	H31.2.10	ご利用者の身元引受人	ケアワーカー	家族が部屋に持ち込んだ花飾りが紛失している。	花飾りを持ち込まれたことを職員も把握しておらず、探すが見つからなかった。お詫びして今後は持ち込み物がある場合は情報を共有して管理していく。
	H31.2.21	ご利用者の身元引受人	施設長	小口現金明細報告書に他人の領収書が添付されていた。	ミスを謝罪し修正する。明細入力時には再度確認をしていく。
くわのみ本郷クリニック通所リハビリテーション	H31.1.11	ご利用者	ケアワーカー	履いて行ったズボンのゴムが緩くなっている。介助するのに履きやすい物だったため、ないと困るので弁償してほしい。	同じものを購入していただき、代金を支払う。