

# 令和元年度 上半期(4月～9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	R1.6.8	近隣住民	事務職員	康寿園敷地内(西側)の樹木が自分の家に侵入している。	管理者が、申し出者宅に訪問し謝罪、速やかに伐採することを伝える。その後伐採業者に依頼し、申し出者宅以外にも康寿園敷地西側全体を伐採し、解決となった。
	R1.6.28	入居者ご家族	施設 介護支援専門員	体調不良の入居者が水分補給のために離床している様子を家族が見て、体調不良なのにどうしてベッド上でギャッチアップして水分補給しないのか。何故安静にしておかないのだろうと思った。ベッドを見たところ、ベッドコードがグルグル巻きになっており、コンセントにつながっていなかった。康寿園の職員は大丈夫なのかと不安に思った。高齢なので安静にしてほしい。	要望を受け謝罪。今後、体調不良の時はベッド上での安静に努めること。ベッドのギャッチアップできる状態に設定することを約束する。その後、入居者に2名の職員が排泄介助している様子を見て「よくやってくれている」と感じた様子で、内容以外のについては不満はないと最後は笑顔もみられました。
康寿園 グループホーム輝	R1.8.30	入居者の長女	康寿園 事務担当	7月から新規で入居された方の長女から、『口座引き落としの印鑑相違』で差し戻されたにもかかわらず利用料が引き落としされている。納得できないとの苦情が輝・管理者に寄せられる。	利用料に関しては康寿園の事務員が担当しているため、経緯を説明させていただき謝罪する。原因は銀行のシステムの中で『印鑑相違』であっても、過去に取引があると引き落としが可能になること。また、これまで『口座振替』の用紙はある程度まとまってから銀行に郵送していたため、引き落としの直前に『印鑑相違』を指摘される事がたびたびあった。口座振替用紙がご家族から預かったら速やかにその都度「書留」で銀行に郵送することに変更した。ご家族には二重引き落としは絶対がないことを説明し、納得していただいた。
桑の実ヘルパー ステーション	R1.5.1	利用者の長男	直行直帰 ヘルパー	利用者、長男の二人暮らし。サービス内容は調理のみ。利用者が大食であるため品数、量など少ないとのクレームの張り紙が利用者宅の伝票のファイルにあった。	介護保険でできる範囲でという話は以前から伝えていた。利用者との話から長男も食べていることは明らかであるためケアマネに相談。家族同居の場合生活支援はできないとの説明をケアマネから再度していただきヘルパーの調理は、副菜3品+味噌汁と利用者、ケアマネ、ヘルパー事業所で決めた。
	R1.5.8	利用者の長男	サービス提供 責任者	ヘルパーが訪問時に、ふれあい収集でまとめたゴミがガラスにつつかれ散乱したのを見て、片づけをした。翌日そのことについてヘルパーに威圧的な態度で怒られた。	ヘルパーから終了報告の際に、ゴミが散乱していたことについて報告を受け、担当ケアマネに相談し動いていた最中でのクレーム。長男に謝罪。担当していたヘルパーに聞き取りをする。「またそうになったら困ると思って言った、怒っていない」とのこと。利用者の性格等考えて対応策を考えるのは事務所職員の仕事であり、工作中にそのことで直接利用者とやり取りするのは得策でないことを話す。そのヘルパーは声が大きく感情的になりやすい。他の利用者宅でもトラブルになったことがあるため、何かあったら事務所に相談し、直接言わないようにと諭す。自宅を訪問し利用者に謝罪。ケアマネに報告する。
三ヶ島第2地域 包括支援センター	R1.9.2	利用者の家族	副主任	包括へ新規相談あり。対応した職員が、自宅訪問し本人・家族と面談。要介護であった為、担当する居宅支援事業所を決める必要があることを伝える。本人家族は、「どこでもよい」と話したため、包括の方で居宅介護支援事業所を決定した。ところが後日、「包括が決めた居宅事業所は自宅と近いので困る」と家族より返答があった。	決定済みであった居宅介護支援事業所に事情を説明し、謝罪。新しい居宅を決め、本人家族の了承を得て、引き継ぎを行なった。今回のケースは、特に強い苦情ではなく、変更を依頼してきた家族も、「言い出せなかった」という感じであった。しかし、包括としての反省は、本人家族が「どこでもよい」と言ったとしても、いくつか提案をする事や、例えば「自宅に近くても大丈夫か」等本人家族が言わないことを読み取って対応する必要があったと思われる。
介護老人保健施設 ケアステーション所沢	R1.6.14	ご利用者の長男	副施設長 介護士	受付にて「昨日面会に来た際に上から大きい木の枝が落ちてきて車に当たって車がへこんでしまった。」と話される。その際、スマートフォンで撮影した写真も同時に提示される。写真に写っている木の枝はかたづけられたのか確認できず、車のへこみは確認できる。	受付者が謝罪すると「本当は昨日言えばよかったです、結構大きな枝だったので他の方にも危ないと思いましてご報告しました。」と話される。立腹される様子なく穏やかに対応してくださる。
	R1.8.4	ご利用者の姪	副主任 介護士	申出者のご利用者のロッカー整理をしようとしたところ「ロッカーに鍵がかかっているがそれは何故か。また、お世話になっている身なので言えなかったが、同室の他の人のロッカーには名札が貼ってあるのに叔父のところだけ貼っていないことがずっと前から気になっていた。それどころか少し前まで違う人の名前と写真が貼ってあった。そういうのは家族としては気分が悪いし、叔父が邪険にされているのではないかと考えてしまうので、他の職員にも周知して改めてほしい。」との苦情。	謝罪しロッカーを開錠。名札の件についても謝罪しすぐに作成・掲示する。謝罪すると「他の人が貼ってあったので、ないのかなと思いまして・・・ありがとうございます。」と話される。

介護老人保健施設 ケアステーション所沢	R1.9.29	ご利用者の次男妻	1次受付 主任・事務員  2次受付 主任・介護士 副施設長・介護士	9月29日次男妻より事業所に電話にて「便がついて落ちていないズボンもあるので捨てるしかない。汚染した衣類を他の方と一緒に空間やバケツで管理するのは衛生面や感染症対策の面で良くないのではないか？アメニティー（洗濯依頼業者）に移行する際に汚染衣類の管理方法についての説明をして欲しかった。」との連絡を受ける。事務所職員にて謝罪し、翌日上司より連絡をする旨を伝える。 翌9月30日介護課主任より電話をするも不在の為メッセージを残す。その後17時ごろ折り返しの連絡があり介護課主任が対応をし、施設での汚染衣類の管理方法をお伝えするも、感染症対策の件で納得ができない様子。 その後、副施設長に電話対応を代わりアメニティーへ移行する際の感染対策についてご説明する。	施設での洗濯から業者委託になる際の、移行注意点の説明が足りていなかった旨を謝罪する。感染症対策については委託業者から他の施設の汚染衣類の管理方法を参考にしている事と施設長の判断で行わせていただいている旨をお伝えする。少し腑に落ちないご様子あるも「わかりました。」と話される。
ケアステーション所沢 通所リハビリテーション	R1.7.17	匿名	副主任・介護士	事業所に電話があり、送迎時に車が長く停まり通れない。仕方なく待っているが、挨拶もなく行ってしまふ。また、近隣のお年寄りが座っている横を平気で通り過ぎる。職員の態度が悪すぎると近隣で噂になっている。停める際にはもっと建物側に寄せ、礼儀正しい態度でお願いしたい。	日頃の職員の態度・車を止めさせていただいていることを謝罪させていただく。また、この連絡を入れる事での精神的負担に関してもお詫びさせていただく。更に皆様に謝罪の場をもっていただければ伺いたい旨お伝えする。謝罪に対し安心された様子がうかがえる。また謝罪の場を持つなど大げさにするとかえって角が立つので必要ないとの事。苦情を訴えている他の方々にもこちらの謝罪を伝えて下さるとの事。送迎車両の見直しと停車位置の統一、職員間でのあいさつの徹底を再度周知させていただく旨伝えると納得して下さる。
	R1.9.23	ご利用者の妻 担当ケアマネジャー	副主任・相談員	9月23日に担当ケアマネジャーより契約の件で怒っていたと電話がある。契約書をご利用者に渡してしまっていたので捨ててしまう所だった。それと契約書に関しての説明がなかったとの事。大切なものに関しては直接渡してほしかった。	家族に直接渡さなかったことを謝罪。契約書に関しては1人1人行っていない書面で行っていることをお伝えする。今後は大切な書類は直接お渡しすることを約束する。快く納得して下さる。
ケアハウス大光園	R1.5.10	入居者	職員	廊下にゴキブリがでるので駆除をして頂きたい。	利用者には専門業者に年2回の害虫駆除を依頼している事と、業務として、清掃、衛生管理を徹底してまいりますと話す。
	R1.7.2	入居者	職員	シャトルバスで入居者が下りる時、他の入居者がドアを閉めようとしたため、危うく手を挟みそうになった。職員がもっとよく注意して見てほしいとの苦情。	職員が開閉する旨、触らないよう入居者へ徹底する、発進する前に車内で安全管理の注意点をアナウンスをする事も徹底した。
レジデンシャル小手指 Sakura	H31.1.11	入居者	施設長	4階のホールに観賞用の植木があるが、虫がわくのではないかと心配	お詫びをし、観賞用の植木を、1階玄関に移した。
桑の実中央相談室	R1.6.5	ご利用者の次男	ケアマネジャー	ご同居の次男から母がデイサービスで同じテーブルの方が母に対し無視をしている。本人は、「何もした覚えはない」と言っている。家族としては楽しくないのなら行く意味がないと思っている。他のデイサービスに変えて欲しい。	本人とデイサービスに状況を確認した。他の利用者が無視をしている事実を確認。家族の意向通りに他のデイサービスも見学へ行った後、本人と家族と話し合いを行い、本人が今までのデイサービスを選択。デイサービスが席の配慮をすることで家族も了承し、継続されることとなる。
デイサービスセンター さくら	R1.6.5	ご利用者の妻	所長	在宅酸素利用者。空のボンベはデイサービスと業者で直接やり取りすることになっているはずだが、自宅に持って帰ってきた。何かおかしいことになっていないか。	スタッフへの周知がなされておらずご迷惑をおかけしてしまった。管理者よりお詫びする。
桑の実中央 ヘルパーステーション	R1.8.7	ご利用者	サービス担当者 責任者	ヘルパーが掃除の時、動かした物が元の状態に戻されていないので戻して欲しいとの要望。	サービス担当者責任者が訪問しお詫びする。担当ヘルパーに指導する。
	R1.9.3	ご利用者娘	サービス担当者 責任者	オムツのパットが折れていた皮膚疾患になる為しっかり確認して欲しい。食事介助後ベットをフラットに戻す事になっているが足元が少し上がったままになっていた。	サービス担当者責任者が電話にてお詫びする。担当ヘルパーに周知徹底した。
夜間見守りきずな	R1.5.30	ケアマネジャー	副主任	毎日の定期巡回の利用者で、訪問時ベッドから床に尻もちを着いた状態で発見される事が多かった。状態はノートに毎回記載させて頂いたが、より詳細を記入し、訪問看護ステーションに伝えてほしい。	転倒で発見された場合は転倒の状況、外傷、痛みの部位はあるか等を記載し、異常がみられた際はケアマネジャー、訪問看護ステーションに直接連絡させて頂いた。
24時間ホームケア ほほえみ	R1.8.5	ご利用者様長女	ケアマネジャー	8月からほほえみ利用となり、巡視や生活で職員が関わってくれるようになったが「一人だけ怖い職員がいる。」「他の人と接し方が違う」と本人から長女に話があった。長女よりケアマネに相談→ほほえみ管理者へ	管理者、ケアマネジャーと一緒に長女に確認、謝罪。職員の名前も分かっていたため職員には口頭にて指導。後日ご本人に不快な思いをさせた件謝罪する。長女氏「こんな事言っていないのか悩んだ」とのこと。「何でもお気づきの点はお知らせください。」の声掛けに安心される。

グループホームこころ	R1.7.13	ご入居者の長女様	ユニット長	居室が熱く熱中症になってしまう。温度管理をきちんとしてほしい。	すぐにエアコンを作動させお詫びをさせていただき、今後気をつけることを伝え、ご納得いただいた。
多機能ホームゆう	R1.6.8	ご入居者の長女様	事務	受診に行った際、リハビリパンツがかなり濡れていたため、今後受診に行くときは確認してほしい。	丁寧にお詫びをさせていただき、今後は受診に限らず排せつの管理をしっかり行うことを伝え、ご納得いただいた。
みまもり配食センター	R1.7.19	利用者	所長	週6日の夕食を利用しているが、週の半分位が魚料理であるので少し減らして頂くなど配慮してほしい。	早速ご本人に確認すると、魚料理が嫌いではないが青魚類が苦手であることが判明。今回の件を調理委託事業所の献立作成担当(管理栄養士)に相談した結果、まずは個別的に青魚禁止対応として、全体的には魚の種類(青魚・白身魚)のバランスを配慮した献立を次月より展開することとなった。上記内容をご本人にお伝えした結果、とても喜ばれており、その後要望等は無くなった。
くわのみクリニック 通所リハビリテーション	R1.8.20	ご利用者本人	主任 介護士	送迎車に乗っている時間が長いため、車酔いをしてしまうとのことで、乗っている時間をもう少し短くしてほしいとの要望を受ける。	詳細を確認したところ、車イスのため揺れを強く感じてしまうとのこと。早急に送迎コース、時間を見直し、行き帰り共に一番に迎え、送りができる単独での送迎を組み対応する。本人はとても喜ばれる。その後、車酔いはみられていない。
くわのみクリニック	R1.6.12	患者さん本人	医療事務	クリニックの患者さんの履き替え専用スリッパを裸足で履いている患者さんを数名見かけるが、きちんと消毒をしているのか不安で、できたら履きたくないとの要望があった。	こういった要望は初めてではなく、何度か、きちんと消毒はしていますと返答してきたが、同じような質問が後を絶たずの状況であった。いずれはきちんと対策をしなくてはならないと感じていたため、管理者、ドクター、看護師、医療事務とで話し合いをし、スリッパに履き替えてもらうこと自体を廃止にし、一階のクリニックスペースの清掃の徹底を強化していくこととした。この旨を、申請者の方に伝え、ご納得をしてくれる。
ショートステイ福祉の森	R1.5.3	ご利用者の長女	副主任	インソルビドテープ(心疾患治療剤)を約束の時間に剥さず、貼りっぱなしで帰宅してしまった。	謝罪し、今後気を付けて対応することでご理解を得た。今後は、対応方法を新たに作成し、チェックの強化を図る事とした。
	R1.5.15	ご利用者の長女	副主任	ショートから帰宅後、紙パンツ・パットに大量の尿汚染があった。	謝罪し、今後交換の徹底を図る旨を伝え、ご理解を得た。それ以外はとても良かったとのことで、「これからもよろしくお願ひします。」とお言葉をいただく。
くわのみ本郷クリニック 通所リハビリテーション	R1.7.10	ご利用者本人	副主任 ケアワーカー	帰りの送迎時、介護職員が持参しているバッグがどうしてそんなに大きいのかと聞いたり、荷物を持ってくれなかったとの苦情の電話が入る。	ご本人、家族へ謝罪をして、職員全体に報告を行いご本人の気持ちに配慮するようスタッフ一同で周知徹底することとした。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	H31.4.10	身元引受人	主任 ケアワーカー	誤薬事故で救急搬送された事故についての経緯と経過報告を求められる	誤薬事故から救急搬送に至るまでの経緯をお伝えする。書面にて今後の対策を提示するとともに1週間ごとに経過報告を書面にて提示。後日、ご家族様に改めて謝罪をする。
	H31.4.16	身元引受人	主任 ケアワーカー	居室での転倒事故に対して施設の見込みの甘さを指摘され、今後の防止策の説明を求められる。	退院後に状態が変化しているため、今までとは違った対応で居室でのおやつ提供を中止し見守れるホールでの提供とすることを説明して了承される。
	R1.6.16	利用者本人	早番 ケアワーカー	利用者本人より夜勤職員に排泄で怒られたと、早番職員に苦情が入る	夜勤時に強い口調になってしまったことを本人に謝罪
	R1.8.10	身元引受人	遅番 ケアワーカー	家族が居室での面会后、部屋から出るとホールの電気が消灯されていた	謝罪して今後はご面会のご家族を確認してからホールの消灯をおこなうこととした