令和5年度 上半期（4月～9月） 苦情・要望受付内容

介護事業部

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	R5.6.10	ご利用者の長女	生活相談員	退所され、荷物を返却した際、他利用者の衣類が混ざってしまっていたようでご丁寧にご連絡を頂いたにもかかわらず、もういらっしゃらないご利用者のものだったので、処分してくださいと言ってしまう。勝手には捨てられませんと後日、お届けいただいてしまう。	園の貸し出し用のお洋服だったため他利用者の名前が書かれたままであったものを入れてしまった。わざわざ届けていただくのは申し訳ないという考えもあり、発してしまった言葉であった。普通に考えれば大変失礼なことであるため、謝罪しご理解いただく。
特別養護老人ホーム 康寿園	R5.6.23	ご利用者の妻	生活相談員	お看取り時期に入った際に、こんなつもりではなかったとケア方針に不信感を抱き、退所を希望される。	嘱託医・施設職員・ご家族と看取りについて丁寧に説明し同意書をいただいたが、ご家族と施設の看取りに対する考えに相違（ご家族としては経口摂取を継続したいが誤嚥のリスクがあり難しい等）があったため満足いただけず、退所することとなった。
三ヶ島第2地域包括支援センター	R5.9.28	ご利用者	職員	9月28日、申出者（本人）より包括へ電話あり。包括職員Bが電話取る。内容としては、8月3日より、約2か月もケアマネジャーの紹介を待っているが、いっこうに電話がかかってこないので、連絡した。どういうことなのか。担当職員Aと話がしたい。私のような高齢者は切り捨てても良いと思っているのか。Aは、介護被保険者証の原本も持っていき、それもずっと返してもらっていない。上司と話もしたい。と、かなりのご立腹な様子。	・担当職員Aより連絡する。すぐにケアマネ調整を行い、紹介を提案。翌日のケアマネ紹介を本人と約束する。 ・しかしその後、本人より連絡あり。B職員が電話を取る。「A職員とはもうやり取りをしたくない。絶対に忘れていたのに、一言の謝りもない。おかしい」 ・B職員より包括管理者へ対応の連絡あり。包括管理者、本人へ電話。謝罪し、自宅への訪問での謝罪を提案。しぶられたが、被保険者証の返却もあるので、納得して頂く。 ・自宅訪問し、謝罪。介護保険被保険者証ご本人へ返却する。A職員が謝らなかったことについても、謝罪行う。 ・ご本人、今回の介護保険サービス利用を辞退すると話される。包括担当をA職員以外にすること、ケアマネジャー紹介も、一から他の職員がすることを提案するが、ご本人の意思は固く、サービス辞退を話される。 ・ご本人に、再度謝罪をし、今後困りごとがある場合は、包括管理者まで連絡を頂くことをお約束する。2時間程のやり取りの中で、A職員は許せないが、包括は今後も頼っていきたいとの返事を頂く。
康寿園 グループホーム輝	R.5.9.25	ご利用者の妻	主任	「キーパーソンの長男が入院中のため、妻である私に連絡してほしい」と伝えていたが、貴所から長男に電話がきたので、あらためてほしい。	謝罪をし、希望に沿うことを伝え、職員に周知し記録物にも記載した。
ケアステーション所沢	R5.4.12	ご利用者	看護師	同室のご利用者が自分の生い立ちを繰り返し話してくるため、靴下とお金をあげた。その後同室者にあげたはずの靴下が自分のロッカーに入っており、簡易的な鍵が外されていた。居室は料金を払っているのに勝手に開けるとは配慮がない。開ける際は一声かけて欲しい。	介護主任よりご利用者本人に状況確認と謝罪をする。 状況としては同室者が自分の生い立ちや何も持っていない等と繰り返し話してきたため可哀そうだと思いお金と靴下をあげてしまったとのこと。金銭や物品の譲渡はトラブルの原因になる事をお伝えしご理解をいただく。 今後居室やプライベート空間に入る際は必ずお声掛けしてから入るようにする旨申し送りを徹底した。
ケアステーション所沢	R5.5.29	ご利用者	介護士	朝、起床時に同室者と天気の話をしており、外の様子が気になったため1人で歩いて窓を覗いていた際強い口調で注意された。その口調がとても怖かったとの事。 ※転倒リスクあるため原則付き添い歩行が必要	介護主任よりまずはご本人に対して不快な思いをさせてしまったことを謝罪する。今後このような事がないように指導を徹底していく旨をお伝えしご理解をいただく。 該当職員に対しては介護主任より個別にて聞き取り、指導実施。該当職員としては親しみをもった上で注意してしまったと話す。その場で接遇に関しての指導を行う。 相談課主任よりご家族へも状況方報告と謝罪をする。ご家族からは「母も言う事を聞かないのですいません」とのお言葉をいただく。職員指導に加え、声掛けの方法についても再度周知していく旨をお伝えする。
ケアステーション所沢	R5.6.6	ご利用者	相談課主任	別件にて居室にて話をしていた際、「シーツがしわしわで･･･」と話される。	その場で現物確認とご迷惑をお掛けしたことを謝罪する。シーツ交換する旨お伝えしたが、荷物をどかすのも大変だから来週で大丈夫ですとのお話あり。 シーツはプレスの段階でしっかりと伸ばされていない印象であった。シーツ交換の担当者に状況確認すると、広げた際にしわがあることは気付いたとの事。気付いた時点で別のシーツを使用するように依頼する。 シーツの納品会社であるT株式会社様へ連絡する。メールにて写真を添付し確認を依頼する。その後、管轄工場へ報告し対策を実施する旨の返信をいただいた。
ケアステーション所沢	R5.8.12	ご利用者の次女	相談課主任	8/11コロナワクチン接種、8/12副反応によるものか37.6℃の発熱が確認される。 8/12にご家族の外出予定となっていたが、発熱の為外出の日程調整ができないか次女様にご連絡したところ、「外出申請時にワクチン接種日は分かっていたのでしょうか？接種後の副反応は想定の範囲内ですよね？」と話される。遠方からのご家族もおり、ワクチン接種日や外出調整をしてもらいたかった。	まずは配慮が足りなかったことについて相談課主任より謝罪する。 外出は難しいが16:00からの面会であれば可能である旨お伝えし面会をする事となる。面会の際は次女様に加えて三女様、四女様も来られる。改めて配慮が足りなかった事に対して相談課主任より謝罪する。 副施設長からも謝罪と相談員への指導を行う旨をお伝えし、「次注意してもらえれば」とご理解をいただける。

令和5年度 上半期（4月～9月） 苦情・要望受付内容

介護事業部

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
ケアハウス大光園	R5.5.29	入居者	施設長	5月から完調食にかえてから、味や食感が変わり、欠食も増えておいしくないと意見が多く、また検食を何時しているのかと、その時におかしな味だとは思わなかったのかと、意見をいただく。	謝罪をして、翌月からはクレームのあったメニュを外し、また検食時に判断して翌日の食材と交換したりしましたが、クレームは続き、懇談会で物価高や人材不足などを説明をし理解を求めて、今後新たな業者なども視野に入れて改善する事を伝えました。
ケアハウス大光園	R5.6.2	入居者	職員	行事やコミュニティなどの復活を望む意見をいただく。	6月からカラオケクラブ、麻雀、各種のカルチャー活動を徐々に開催する事に。外部からのボランティア活動の受け入れる、6月から開催するがコロナ感染の状況もあることなので徐々に開催する事を伝える。
24時間ホームケア ほほえみ	R5.5.9	ご利用者の娘	入居生活相談員	整形外科受診のため、娘様が居室に行くと本人がベッドに寝ていた。娘様がトイレ誘導と着替えを行った。今までは準備してくれていたが今後はしてくれないのか？	申し送りができていなかったことが原因。出勤時の申し送りの折に、その日の予定をしっかりと共有することとする。
24時間ホームケア ほほえみ	R5.7.4	ご利用者の娘	施設ケアマネ	母がデイから戻った際に、先に職員がいてびっくりしたと言っているが実際はいかがだったのか。	管理者より返答する。本人がデイから戻った際に同じタイミングでお声掛けして入室した事実がある。デイ帰宅後にすぐ洗濯支援が入っている。ご納得は頂けたが今後の洗濯は家族と本人で実施することに。
24時間ホームケア ほほえみ	R5.9.16	ご利用者の娘	入居生活相談員	長男が訪室するとドアが開いている状態。介助者と思われる人の声で、大きな声で何かを注意してる様子だった。そのまま訪室せずに、事務所に荷物を届けて帰ってきてしまったと、長男から報告を受けた主介護者の長女が相談員に報告。	対応した職員に聞き取り実施。汚染されていないリハビリパンツを破こうとしてしまい、大きな声が出てしまったとのこと。ご家族様に経緯連絡。接遇対応について今回のことを共有し、実務全体に反映できるように繋げていくことをご報告し納得頂く。
24時間ホームケア ほほえみ （福祉の森）	R5.9.29	訪問看護事業所 管理者	施設長	担当ケアマネが定期巡回事業の訪問看護連携について理解していない。医療保険から介護保険への切り替えに際し、手続きができておらず看取り入居者への支援ができなくなった。往診医と行政に掛け合うが、2週間の空白ができてしまった。その後、派遣に入れなかった期間に対象者が逝去。その連絡もなかった。	直接事務所へ伺い謝罪。行政手続きなど今後の流れ等を打合せした。翌月からの連携契約を締結。担当のケアマネにも厳重注意を行う。担当ケアマネ、管理者への指導を行う。
桑の実中央 ヘルパーステーション	R5.6.3	ご利用者の家族	サービス提供責任者	日中独居でてんかん発作があるためベッド4点柵使用している利用者。派遣終了時に足元の柵の設置を忘れてしまった。翌日の派遣時に連絡ノートにご家族より忘れないようにと記載があった。	ご家族に直接お詫びする。スタッフへ退出前の点検を徹底するように周知した。
中央相談室	R5.7.20	ご利用者の娘	管理者	初回アセスメントから、ケアマネの受け答えで本人が不快な思いをした。デイの体験利用も本人に会う前に決められてしまった。本人に寄り添った対応とは思えない。指示的な口ぶりで接遇の教育がされているのか。ケアマネ交代を希望。	包括担当者より報告にて。管理者が訪問しお詫びする。ご本人と娘さんのご要望を今一度伺い、複数のデイを紹介し見学。ケアマネも同行し感想を聞くなどの対応を行った。
くわのみクリニック 通所リハビリテーション	R5.7.12	ご利用者	施設長	女性ご利用者が入浴のため浴室で更衣をしていたところ、女性が入っていたことに気が付かず、男性ご利用者が浴室に入ってきたとのこと。女性が入っていたことにすぐに気が付き、すぐに出ていったとのこと。洋服を着ていた状態であったので、裸を見られたということはなかったが、今後、同じことのないよう職員さん達には、きちんと体制を整えて欲しいと要望あり。	・施設長より謝罪をする。また、要望通り、同じことのないように体制を整えて行くことを伝え、ご納得をしていただける。 ・一応、ご本人の承諾を得て、ご家族とケアマネージャーへお伝えさせていただき、双方、特にご気分を悪くすることなく、わざわざご報告をありがとうございます、とお言葉をいただき、ことなきを得る。
くわのみ本郷クリニック	R5.7.27	患者	事務	R5.7.27クリニック内で患者が受け取った診療明細書が他人の名前が記載している裏紙であった。	患者よりその場で苦情を受けたため、目の前で診療明細書を破棄し、新しく診療明細書を再発行した。今後、このようなことがないよう、再発防止に努めるとお話をし謝罪し、納得をしてもらった。

令和5年度 上半期（4月～9月） 苦情・要望受付内容

介護事業部

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 本郷希望の丘	R5.5.29	ご利用者の長女	生活相談員	5/26に本郷クリニック、希望の丘看護師、介護士の連携不足による手紙のやり取りに関する事故があった。看護師が留守電を入れ、着信を見た長女の折り返し電話で相談員と話し、一応の理解と解決があった。29日、26日の留守電を聞いた長女より留守電を入れた看護師あてに電話あり。当人休みのため別の看護師が出ると「相談員と話したのに留守番電話に入っていた。そちらは連携が取れていないのか」とのお叱りがあった。	状況的に後になって留守電に気づいた長女の勘違いと思われるが、連携が取れていなかったことによる事故があったのは事実なので傾聴してお詫びする。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	R5.7.5	ご利用者の次男	生活相談員	7/5　次男様にケアプランのご家族様の意向を伺うため連絡を入れる。 「ケアプランの意向とは違うんですが、先日面会に行ったときに（6/28と思われる）車椅子がひどく汚れていた。車椅子とクッションから尿臭がして、衛生的に問題があると思った。相談員に機会があったら言おうと思っていたところだったんです。」「（電話口の先に次男様の奥様もいた様子で）あと、フットレストのところにも汚れがこびりついていてホコリもかぶっていた。」	まずは不快な思いをさせてしまった事を謝罪し、事実を確認次第、早急に対応させていただく旨をお伝えする。次いで、職員全員にこの事を共有して、氏のケアに反映させていきます。とお伝えする。委員会を通してご本人の整容、居室、車いす等の清潔保持について職員に周知徹底する。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	R5.8.16	ご利用者の長男	生活相談員	R5.8.16　委託をしている日用生活品の口座振替依頼書の紛失。 提携業者・営業の方より問合せ。日用生活品のリースの契約書はあるが、口座振替依頼書が届いていない。営業からご長男へ連絡したが、「希望の丘に渡した」との事。 事実確認の為、長男に連絡する。口座振替依頼書も契約書も「希望の丘に渡した」との事。契約書は写しにより受け取った確認取れたが、口座振替依頼書については見つからなかった。	8/19長男様に再度連絡。口座振替依頼書を探したが、見つからなかったことをお伝え謝罪。今後は相談員以外に事務職の担当を付け、チェック体制を強化し、再発防止に努める事を対策として行っている事をお伝えし、ご了解を頂く。長男様より「個人情報の管理には気を付けて欲しい」とのお言葉を頂く。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	R5.9.13	ご利用者の妹	生活相談員	9/13にユニットリーダーより報告をうける。特定のユニット職員への対応について不満があり、本人が電話で妹に伝えたところ、妹より、「苦情の書類があるけど（本人が）望むなら書くよ」と言い、本人もそうして欲しいと仰っていた。 ここ数日本人より他職員にもその不満は伝えている。	ユニットリーダーより、左記の報告を受け、9/16にご家族様に連絡。9月21日に妹、相談員、ユニットリーダーとで話し合いの場を設ける。 本人が数日前から訴えている特定のCWに対する要望について情報共有する。CW入職時から何度か今回のような要望があり都度本人とCWに事情を聞き取り対応していた経緯をお伝えする。本人の性格や訴え等は妹様も十分承知しており、本人のストレスが溜まらないよう妹様も出来るだけご協力下さるとのこと。ユニット変更等の案も出るが、どのユニットに行っても同様の訴えは発生する懸念があり現状維持とし、情報共有してゆく。 同日、夕方、本人とお話しする。該当職員からも話を聞き、本人は適切な対応をしていたと思うが、痛い思いをさせて申し訳なかった、今後はさらに気をつけると職員も気に病んでおり、ユニットリーダーからも話をしたと伝える。なるべく他の人が介助するようにするが、夜勤時やひまわりに勤務時には難しい部分があると伝えると、ご理解下さる。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	R5.9.22	ご利用者の長男	生活相談員	キーパーソンではない長男より連絡がある。（キーパーソンである次男と長男とは仲がよくない） 長男から、「現在の面会の状況を教えて欲しい。」と問合せあり、キーパーソンに面会状況についてはお伝えしている為、キーパーソンに連絡を取って確認をして欲しいとお伝えしたところ、 長男ご立腹され、「今までは教えてくれていたのに急に教えないのは、どういうことだ。納得がいかない。責任者からの説明が欲しい」と話された。	生活相談員から、施設長に電話を替わり対応。 謝罪と経緯を説明をしていくうちに冷静になられる。 その後、相談員から次男へ連絡。長男より連絡があった事、今後長男が連絡あった場合の対応について確認。「キーパーソンである自分に介護に関する相談をして欲しいのは変わらないが、普段の様子を聞かれた場合は伝えてもらっても構わない。また、長男が面会あった場合は事後で構わないので教えて欲しい」との要望もあり。

令和5年度 下半期（10月～3月） 苦情・要望受付内容

介護事業部

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	R6.2.7	ご利用者の息子	施設長	19時過ぎに電話があり、息子様より同室にコロナ陽性者がいるなら違う部屋に移してほしいと要望あり。他の部屋も陽性者がいることをお伝えすると、休憩室でもどこでもいいから移してほしいとのことであった。	その日の夜勤者に依頼し、フロアの一画にパーテーションを使用して個室スペースを確保。そのことを息子様に伝え、納得頂き、同室陽性者の隔離期間終了までそのスペースで過ごして頂いた。
特別養護老人ホーム 康寿園	R6.3.23	ご利用者の息子	事務員	息子様より電話にて、過去5年分くらいの請求書や領収書（利用料、受診料など）のコピーが欲しいと要望があった。	すべてのコピーは出来ないことや、受診料などは施設で控えがないためお渡し出来ないことをお伝えする。コピー可能な約1年分の請求書のコピーを来園時にお渡しした。
桑の実 ヘルパーステーション	R6.3.27	ご利用者	サービス提供 責任者	ご利用者より、ヘルパーと通院同行した際、。通常の買い物同行の1時間と、通院介助の1時間は同じ1時間なのになぜ通院介助は料金が高いのかと苦情があった。	医療保険と介護保険は併用できないこと、待ち時間などは自費になることを説明したがご理解頂けず、担当ケアマネに相談。自費金額の一覧と通院介助明細にて説明をして頂く。数か月に1度の防衛医大の通院介助時は自費を含むご請求をしていたが長時間になることもありお支払いいただけていたが、同じ1時間なのにおかしいと感情的になられるも、時間をかけて丁寧に話を聞いていただきご理解頂く。
介護老人保健施設 ケアステーション所沢	R5.12.6	ご利用者の長女	主任・相談員	「先週、母のものではないカーデガンを着ていて、介護職員に伝えたが、同じカーデガンを着ており、また肌着以外の服も母のものではない。」と指摘を受ける。着替えさせて欲しい。また、一度伝えたのに同じカーデガンを着ているのはなぜなのか教えて欲しい。	受付者より謝罪、事実確認をする旨お伝えする。前回の面会終了後、フロアに上がり、カーデガンを脱いでいただくが、その場でカーデガンを回収せず、他職員への伝達も漏れてしまった。そのため、離床介助の際、他職員が利用者様のものではないと指摘されたカーデガンを着せてしまった。尚、その他の服は入所当初嘔吐が続いた際、施設より貸し出した服であったと思われる。衣類の件で受付者より再度長女様へ謝罪、伝達が漏れや入所当初の貸出し衣類を回収できていなかったこと、再度謝罪申し上げにご理解いただく。
介護老人保健施設 ケアステーション所沢	不明	不明	ご意見箱	介護士に名札をつけて欲しい。	掲示板に【ご意見と回答について】という書面を作成し、「ご利用者様の安全に考慮しながら、名前が掲示できる方法を入所部門で話合いを進めていく」旨の回答を掲示する。 その後も、名札をつけることが実現されていないとのご意見箱への投書あり。 現在、刺繍もしくはワッペン貼り付け等を視野に制服の選定を行っている。
ケアステーション所沢 通所リハビリテーション	R5.10.10	ご利用者の妻	主任・介護職員	朝の送迎時、自宅のベットから車いすへ移乗する際にバランスを崩し、ご利用者と一緒に転倒してしまう。頭部に擦過傷ができてしまったため、念のため受診対応とし、受診先の病院にて奥様と合流。その際、「普通であれば上の人間が菓子折りの1つ持って謝罪に来るもではないか」とのこと。	受診後電話にて謝罪申し上げ、後日管理部長・所長・現場主任の3名でご自宅へ伺い、謝罪が遅くなってしまった事を謝罪。また移乗時の対策についてもご説明しご理解いただく。
ケアハウス大光園	R5.11.15	ご入居者	主任・相談員	コロナ禍より、食堂利用時間をフロアごとの固定利用としていたが、コロナ5類へ移行となり、入居者より固定を解除してほしいとの要望あり。	食事に際してのスタンダードプリコーションの声掛けを行いながら、R6.1.10よりフロアの時間固定を解除とし、時間に縛られずに食堂を利用できるようになり納得される。
ケアハウス大光園	R5.12.1	ご入居者	施設長	駐輪場において、サドルを抜かれる・サドルに穴が開くなどがみられるようになり、数名の入居者より不安・苦情を受け付ける。	入居者・職員の自転車管理の再開、監視カメラの設置によりイタズラはみられなくなり、サドルの穴はカラスが原因だったため、懇談会にて周知し対応について伝達する。対応後のイタズラはなくなり、苦情も聞かれていない。

令和5年度 下半期（10月～3月） 苦情・要望受付内容

介護事業部

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
桑の実南相談室	R5.10.1	訪問看護事業所担当者	小手指Sakura施設長より	施設で看取り期に入ったH様に対して、主治医より2週間限定医療指示により訪問看護事業者様が入った。医療指示が切れると介護保険サービスに切り替える必要性が出てくるが、施設に入る訪問介護事業所には特殊規定がある為、訪看事業者様はまず、訪問介護事業所と契約を交わし指定権者への届け出を済ます必要があった。しかし、担当ケアマネも訪問介護事業所の現場責任者も不勉強の為、細かい規定を把握していなかった。結果として、訪看様が入れない空白期間が出来てしまった。この間は、訪看様は電話相談に応じて下さりと往診医も対応して下さったので、無事安らかな最期を迎えることが出来、ご家族様にはご満足を頂くことが出来た。看取り後、連絡が行き届かなかった事により訪看様が入る機会が無くなってしまったことについて、小手指Sakura施設長経由で、訪看様より担当介護支援専門員へ苦情を頂いた。	先ずは、訪看事業者様に度重なる不手際を丁重に謝罪した。そして、このような不勉強がもとで、関係する事業者様利用者様にご迷惑をお掛けしないよう、サービス利用前に内容確認を徹底することにした。
特別養護老人ホーム本郷希望の丘	R5.12.19	ご利用者	介護職員	ご本人が「買い物を頼んだが、お金を多くとられてしまった」とご家族に電話で話している。たまたま耳にした介護職員がご本人に説明するもご本人、難聴もあり、説明が理解できない様子。	相談員に報告。12/22に相談員よりご家族に現状説明し、認識を共有する。
特別養護老人ホーム本郷希望の丘	R6.1.21	ご利用者	主任・相談員	コロナによるユニット閉鎖時に、自室でオムツ交換を終えた職員が目の前でガウンを脱いだ。ありえない。ユニットリーダーや施設長だけではなく、法人本部の職員に注意してほしい。	事実確認をした後にご利用者へ謝罪する。今後は感染対策を徹底する旨をお伝えしご理解いただく。キーパーソンの妹様にも連絡、謝罪を行う。
特別養護老人ホーム本郷希望の丘	R6.3.13	ご利用者の次男	主任・相談員	本人の希望があり、いろいろ持参したが、本人に職員に持っていかれてどこにあるかわからないといわれた。どうなっているか説明してほしいとの訴えあり。本人からの催促もあり、ご家族のいら立ちが積もって事務所受付で強い口調で苦情があった。	事実確認すると、ユニット職員が確認のため預かり、即日渡していなかった。ご家族様へ謝罪し、確認作業を速やかに行い即日ご本人に渡すよう対応を統一する旨をお伝えし、ご理解いただく。